



**R&P**  
accompagnement  
des transformations

conseil  
formation  
coaching  
by  
lemon skills

# CATALOGUE FORMATIONS 2020

## RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156



membre de la 



Datadock

## Notre ambition : être un passeur dans un monde en mutation, en réinvention

Principe fondateur de R&P, la pédagogie est pour nous un facteur clé de succès dans toutes les interventions, à toutes leurs étapes et avec tous les acteurs d'une mission

### Qui sommes-nous ?

Ressources & Pédagogie c'est 25 ans d'expertise dans le conseil, la conception pédagogique, l'animation et le suivi : nous prenons en compte les enjeux stratégiques et les contraintes opérationnelles afin d'apporter une juste réponse en construisant avec nos clients des solutions sur mesure innovantes et pragmatiques qui combinent Conseil, Formation et Coaching.

#### Notre raison d'être



Vous accompagner dans un monde en mutation, en réinvention dont le principe fondateur de R&P est la pédagogie, réel facteur clé de succès, dans toutes les interventions, à toutes leurs étapes et avec tous les acteurs d'une mission.

#### Notre ambition



Vous permettre de bénéficier de dispositifs de formation "sur mesure" répondant à vos exigences de résultats opérationnels et de qualité en mixant les formats pédagogiques et partager avec vous la réussite des projets et missions que vous nous confierez tout au long des années à venir.

#### Notre équipe



Architectes de la formation, nos consultants innovent, nouent des partenariats, allient les différents formats pédagogiques comme le ferait un bureau d'étude.

#### Nos valeurs



Une pérennité qui repose sur des valeurs partagées par une équipe fidèle et bienveillante : intégrité, engagement, exigence, entraide et respect avec pour seul objectif la satisfaction client.

Ecoute, réactivité, souplesse, innovation, qualité.

#### Une qualité reconnue



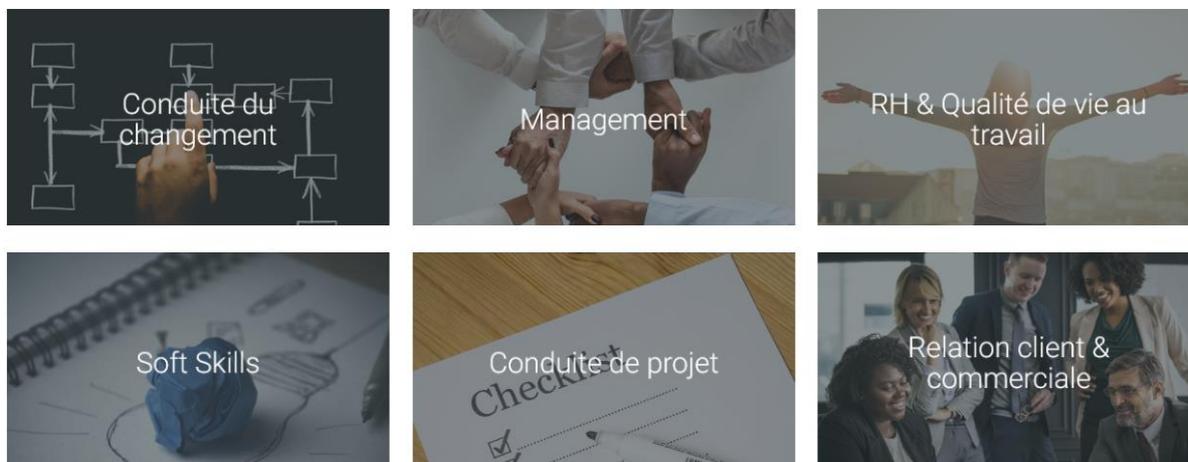
Qualifiée OPQF, référencée DATADOCK mais également par la confiance et une très grande fidélité de nos clients.

#### Notre approche

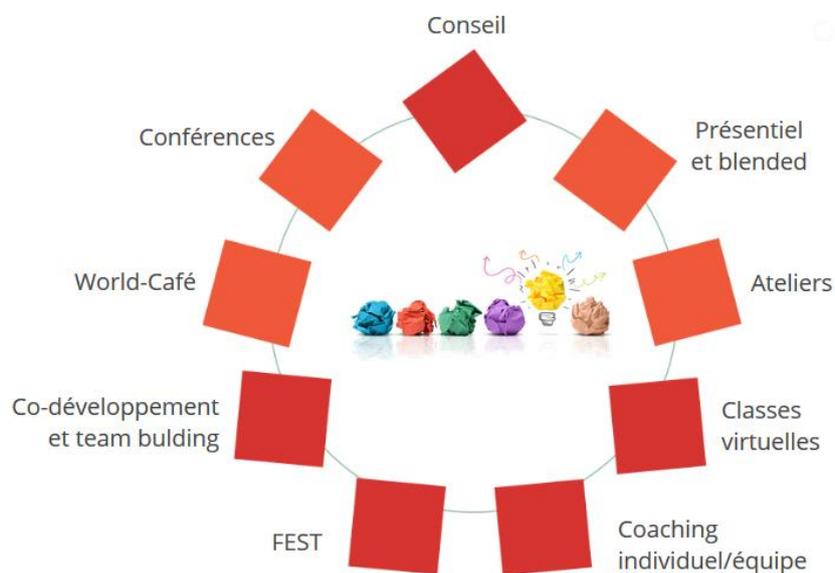


Un fonctionnement proche d'une ETI : structuré et agile, attaché aux valeurs humaines, attentif à la culture d'entreprise, tourné vers le résultat business.

## Domaines d'expertise



## Nos formats pédagogiques



**Le PACK +**  
 Un accompagnement individuel de 3h30, 4 à 6 semaines après la formation pour valider le plan d'actions défini et travailler des situations spécifiques sur les besoins opérationnels des stagiaires.

**Le CREDIT D'HEURES**  
 Individuel en tutorat à distance par téléphone ou en classes virtuelles.

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la



# Sommaire

<b>Actualités / Obligations légales .....</b>	<b>6</b>
 Déconnexion : digital détox, intégrer et mettre en œuvre le droit à la déconnexion.....	7
Accueillir des personnes en situation de handicap au sein d'un ERP .....	8
Négocier la mise en place d'un Comité Social et Economique (CSE) (+ de 50 salariés).....	9
Piloter un Comité Social et Economique (CSE) (+ de 50 salariés).....	10
Animer un Comité Social et Economique (CSE) dans les petites entreprises (-50 salariés).....	11
Appréhender les enjeux de la RGDP et assurer sa mission de DPO .....	12
Anticiper et optimiser sa retraite financière .....	13
Rester actif autrement à la retraite.....	14
 <b>Savoir-faire et savoir-être du manager.....</b>	<b>15</b>
<b>Le rôle du manager</b>	
Maîtriser les fondamentaux du management.....	16
 Développer votre posture de manager coach.....	17
Déléguer efficacement.....	18
 Réussir votre feedback : un levier de performance.....	19
Piloter la performance et développer les compétences de vos collaborateurs .....	20
Maîtriser les leviers de motivation de vos équipes.....	21
Conduire efficacement ses entretiens annuels et professionnels .....	22
<b>Le manager en situation avec ses équipes</b>	
Développer son leadership .....	23
Manager sans lien hiérarchique : le management transverse.....	24
 Accompagner ses équipes vers le changement avec les outils de l'intelligence collective .....	25
Renforcer la coopération dans vos équipes .....	27
Manager une équipe à distance .....	28
 Manager en situation interculturelle .....	29
Comprendre et faire coopérer ses équipes intergénérationnelles .....	30
Manager en développant la qualité de vie au travail .....	31
Accueillir, intégrer une personne en situation de handicap.....	32
<b>La culture G du manager d'aujourd'hui</b>	
Sensibiliser les managers opérationnels aux RPS .....	33
Sensibiliser les managers de proximité aux relations sociales .....	34
Maîtriser juridiquement vos relations sociales .....	35

<b>Communication orale .....</b>	<b>37</b>
Maîtriser les fondamentaux d'une bonne communication .....	38
Développer son charisme et son aisance relationnelle .....	39
Prendre la parole en public et impacter son auditoire .....	40
Argumenter et convaincre.....	41
Animer productivement tous types de réunions .....	42
Savoir anticiper et gérer les conflits.....	43
Maîtriser l'art du questionnement pour ouvrir le dialogue .....	44
La négociation raisonnée .....	45
 <b>Communication écrite .....</b>	 <b>46</b>
Orthographe et grammaire niveau 1 : revoir les fondamentaux et gagner en assurance .....	47
Orthographe et grammaire niveau 2 : maîtriser les subtilités de la langue française.....	48
Rédiger des E-mails efficaces et utiliser sa messagerie à bon escient.....	49
Savoir rédiger des écrits professionnels .....	50
Réussir vos synthèses .....	51
 <b>Communication digitale .....</b>	 <b>52</b>
Rédiger un e-mailing et une newsletter impactants.....	53
Optimiser la visibilité de votre entreprise sur le Web .....	54
Utiliser les réseaux sociaux pour piloter sa carrière professionnelle .....	55
Développer et piloter la marque Employeur de son entreprise .....	56
 <b>Efficacité professionnelle et personnelle.....</b>	 <b>57</b>
<b>Intelligence Emotionnelle</b>	
Développer son assertivité et la confiance en soi.....	58
 Renforcer son intelligence émotionnelle : compétence clé au travail .....	59
Utiliser les outils du comédien pour renforcer vos compétences commerciales .....	60
Comprendre et gérer ses émotions face au changement.....	61
Apprendre à gérer son stress et ses émotions .....	62
 Révéler ses talents et augmenter sa motivation.....	63
 Optimiser ses talents et développer son potentiel.....	64
<b>Communication</b>	
Développer des relations bienveillantes avec la CNV.....	65
Réussir l'accueil de ses clients : première image de l'entreprise .....	66
Augmenter son aisance téléphonique.....	67
Prévenir et gérer les violences et les incivilités au travail.....	68
Gérer positivement les réclamations pour fidéliser les clients .....	69

## Gestion du temps

Gérer son temps et ses priorités.....70

 Gérer son temps.....71

Lire plus vite et mémoriser mieux .....72

Développer les capacités de sa mémoire .....73

## Prise de décision

Développer votre efficacité avec le MindMapping.....74

Devenir force de propositions et de solutions .....75

Prendre des décisions judicieuses et les faire accepter.....76

Améliorer sa culture générale pour réussir sa carrière .....77

## Créativité / Innovation

Développer et promouvoir sa marque personnelle (personal branding) .....78

Créer et animer des présentations visuellement impactantes.....79

## Flexibilité

Les 7 habitudes à adopter pour être efficace.....80

## Tuteurs / Formateurs..... 81

Réussir sa mission de tutorat .....82

Réussir sa mission de parrain et favoriser l'intégration .....83

Concevoir une formation : l'ingénierie pédagogique .....84

Animer une formation .....85

Créer son jeu pour rendre ses formations ludiques et interactives .....86

Intégrer les neurosciences pour faciliter l'apprentissage .....87

## Les méthodes Agiles..... 88

Comprendre la démarche des Méthodes Agiles.....89

Travailler en équipe Agile .....90

## Gérer son projet ..... 91

Gérer une mission de conseil .....92

Elaborer un cahier des charges fonctionnel.....93

Gérer un projet : les fondamentaux .....94

Gérer un projet avec succès avec Projet Augmenté®.....95

Gérer le planning et les ressources .....96

Communiquer en mode projet.....97

Gérer les risques liés aux projets.....98

Gérer la relation client/fournisseur .....99

Savoir clôturer un projet ..... 100

## RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



# Actualités / Obligations légales

 Déconnexion : digital détox, intégrer et mettre en œuvre le droit à la déconnexion..... 7

Accueillir des personnes en situation de handicap au sein d'un ERP..... 8

Négocier la mise en place d'un Comité Social et Economique (CSE) (+ de 50 salariés)..... 9

Piloter un Comité Social et Economique (CSE) (+ de 50 salariés)..... 10

Animer un Comité Social et Economique (CSE) dans les petites entreprises (-50 salariés) ... 11

Appréhender les enjeux de la RGDP et assurer sa mission de DPO ..... 12

Anticiper et optimiser sa retraite financière ..... 13

Rester actif autrement à la retraite ..... 14

## Déconnexion : digital détox, intégrer et mettre en oeuvre le droit à la déconnexion

Prix : 390 € HT/pers

Horaires : 9h-12h30

Dates : voir calendrier

0,5 jour / 3,30 heures

### Objectifs

- Comprendre ce qu'est le droit à la déconnexion
- Connaître les enjeux légaux du droit à la déconnexion
- Identifier les risques de l'hyperconnexion
- Réfléchir aux mesures opportunes à mettre en place pour soi, ses collègues, son service, son entreprise
- Mettre en œuvre efficacement le droit à la déconnexion

### Public

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun

### Pédagogie

Un stage dynamique et ludique, 80% en alternance de pratique (échanges sur les situations vécues, mises en situation, jeux de rôles) et 20% d'apports théoriques et d'évaluations (QCM, auto-diagnostic...).

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Cadre légal

- Rappel de la réglementation liée au temps de travail
- Contenu du droit à la déconnexion
- Point sur ce qui a été mis en place dans votre entreprise à date

**Méthodes pédagogiques :** rappels sur ce que prévoit la loi, quiz de connaissances sur la notion de temps de travail effectif et sur les connaissances du droit à la déconnexion

#### Définir l'hyperconnexion et identifier les risques

- Déterminer la notion d'utilisation des outils numériques : quel outil pour quel type de message et à quel moment
- Connaître les impacts majeurs de la transformation numérique dans tous les champs (social, personnel et professionnel) : course à la performance, culture de l'urgence et de l'immédiateté, caractère abstrait du travail, nouvelles pratiques managériales
- Prendre conscience des conséquences de l'hyperconnexion sur la santé
- Bien comprendre les différences entre « disponibilité » et « hyperconnexion »

**Méthodes pédagogiques :** Evaluer les personnes en situation de risque et faire remonter les besoins au manager, travail en sous-groupe sur les impacts de l'hyperconnexion sur soi et les équipes

#### Recenser les mesures à mettre en place pour l'organisation et les stratégies pour soi

- Débrancher le pilote automatique et déconnecter pour protéger sa santé et renforcer son efficacité
- Identifier les bonnes pratiques à mettre en place pour vivre équilibré avec le digital
- Tester des stratégies de déconnexion et dupliquer auprès des collaborateurs et/ou collègues

**Méthodes pédagogiques :** World Café pour mettre à jour des stratégies collectives et personnelles pour faire vivre et adapter la pratique au quotidien du droit à la déconnexion au sein de son entreprise

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Accueillir des personnes en situation de handicap au sein d'un ERP (Établissement Recevant du Public)

Prix : 700 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

1,00 jour / 7,00 heures

### Objectifs

- Identifier ses représentations du handicap
- Connaître le cadre légal en matière de handicap
- Distinguer les différents types de handicap et leurs conséquences sur la communication
- Développer une communication adaptée
- Préparer une fiche de bonnes pratiques à usage interne

### Public

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Brainstorming
- Exposés
- Partages d'expériences
- Pédagogie ludique et interactive

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Handicap : représentations, législation, définition

- Identifier et clarifier ses représentations du handicap
- Identifier le cadre légal de référence et les contraintes internes (loi de 2005, loi 31/03/2006, régime du droit d'entrée spécifique)

*Exercice (s) : Exposé - Brainstorming - Quiz handicap - Se présenter en situation de handicap*

#### Handicap et communication, accueillir la personne en situation de handicap

- Définir les différentes catégories de handicap
- Comprendre leur impact sur la communication
- Adopter une communication assertive

*Exercice (s) : Exposé- Brainstorming - Mises en situation*

#### Les bonnes pratiques à retenir et à développer

- Examiner les situations rencontrées lors de l'accueil des personnes en situation de handicap au sein d'un ERP
- Identifier les ressources et bonnes pratiques
- Préparer un recueil de bonnes pratiques à usage interne

*Exercice (s) : Etude de cas en sous-groupes sur les bonnes questions à (se) poser - Travaux en sous-groupes (plan d'actions)*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Négocier la mise en place d'un Comité Social et Economique (CSE) (+ de 50 salariés)

Prix : 1350 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Préparer la négociation d'un accord relatif au Comité Social Economique (CSE)
- Adapter le CSE aux particularités de son entreprise

### Public

Managers – Responsable RH –  
Responsables d'établissement –  
Présidents de CSE  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Méthode active et participative
- Cas pratiques et jeux de rôles
- Echanges et mise
- Les supports sont disponibles dans l'espace stagiaire sur notre site web

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Le CSE : un objet de négociation

- Les différents d'accords : l'accord CSE proprement dit, l'accord préélectoral
- Les différentes modalités de signature
- Les différentes durées des accords

#### La négociation de la structuration du CSE

- Les différents niveaux de mise en place d'un CSE : l'UES, l'inter-entreprises
- Un Comité Social et Economique Central et des comités d'établissement dans les entreprises à établissements : la notion d'établissement
- Déterminer le nombre et les prérogatives de la/les commission(s) santé sécurité et des conditions de travail (CSSCT)
- Négocier l'existence de représentants de proximité : leur localisation, moyens de fonctionnement, leurs prérogatives

#### Exercice (s) : Etude de différents accords collectifs

#### Négocier les prérogatives économiques du CSE

- Les attributions du CSE
- Les délais et l'information (la BDES) du CSE
- Les consultations ponctuelles du CSE
- Les consultations périodiques du CSE : aménagement par accord des consultations annuelles récurrentes
- L'élaboration de l'ordre du jour

#### Négocier les moyens et le fonctionnement du CSE

- La composition du CSE : titulaires et suppléants
- Les réunions du CSE
- Les budgets du CSE
- Le droit à expertises du CSE
- Les heures de délégation

#### Exercice (s) : Etude de différents accords collectifs

#### Les prérogatives non négociables

- Les différents droits d'alerte du CSE

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Piloter un Comité Social et Economique (CSE)

Prix : 1350 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Présider un Comité Social et Economique (CSE)
- Intégrer la dimension syndicale dans l'entreprise
- Savoir gérer la relation de travail avec les élus

### Public

Managers – Responsables RH –  
Présidents de CSE – Responsables  
d'établissement

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Méthode active et participative
- Cas pratiques et jeux de rôles
- Echanges et mise en commun d'expériences

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Définir le cadre des relations sociales en France

- Décrypter les spécificités du système français de la représentation du personnel
- Identifier le contenu des relations sociales en entreprise
- Caractériser l'évolution du cadre juridique de la représentation du personnel (une représentation élue et désignée)

#### Le Comité Social et Economique : une institution représentative à plusieurs vitesses

- Le rôle du CSE dans les entreprises de moins de 50 salariés
- Le rôle du CSE dans les entreprises d'au moins 50 salariés : la consultation des Elus, cas et délais de consultation
- Un Comité Central Social et Economique et des comités d'établissement dans les entreprises à établissements

**Exercice(s) : mise en situation d'une direction d'entreprise confrontée à une réorganisation : quand et comment consulter les élus**

#### Le fonctionnement du CSE

- Les réunions
- Les prérogatives du Président et du secrétaire du CSE
- Titulaires et suppléants : leur rôle respectif
- L'élaboration de l'ordre du jour

**Exercice(s) : jeux de rôle sur une conduite de réunion**

- Les moyens de fonctionnement des élus
- Heures de délégation, affichage, messagerie, intranet, déplacements dans et hors de l'entreprise
- Les prérogatives des représentants du personnel : droit d'alerte, expertise, enquête, ...

**Exercice(s) : différentes mises en situation permettant de déterminer l'usage licite ou abusif des droits des représentants du personnel**

#### Intégrer la dimension syndicale dans l'entreprise

- Distinguer les organisations syndicales représentatives
- Situer la mission des syndicats dans l'entreprise
- Définir le rôle des mandats du délégué syndical et du représentant syndical

**Exercice(s) : préparer une Négociation Annuelle Obligatoire (NAO)**

#### Faire face aux conflits avec la représentation du personnel

- Identifier la protection dont bénéficient les représentants du personnel
- S'adapter aux situations d'exception : conflits et exercice du droit de grève

**Exercice(s) : mise en situation**

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Animer un Comité Social et Economique (CSE) dans les petites entreprises (- de 50 salariés)

Prix : 1350 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Présider un Comité Social et Economique (CSE)
- Savoir gérer la relation de travail avec des élus

### Public

Managers – Responsables RH –  
Responsables d'établissement –  
Présidents de CSE  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Méthode active et participative
- Cas pratiques et jeux de rôles
- Echanges et mise
- Les supports sont disponibles dans l'espace stagiaire sur notre site web

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Définir le cadre des relations sociales en France

- Identifier le contenu des relations sociales en entreprise
- Caractériser l'évolution du cadre juridique de la représentation du personnel (une représentation élue et désignée)

#### Le Comité Social et Economique : une institution représentative à plusieurs vitesses

- Distinguer les rôles du CSE dans les entreprises de + ou - de 50 salariés (la réclamation et la consultation : 2 fonctions distinctes)
- Une instance porteuse des réclamations des salariés dans les moins de 50 salariés ...
- ... qui peut aussi être consultée dans certains cas
- Une instance d'alerte
- Une instance compétente en matière d'hygiène et de sécurité

#### Exercice(s) : Mise en situation d'une direction d'entreprise confrontée à une réorganisation : quand et comment consulter les élus

#### Le fonctionnement du CSE

- Les réunions
- Les prérogatives du Président
- Titulaires et suppléants : leur rôle respectif
- Les questions des élus et les réponses écrites de la Direction
- Le registre des réclamations

#### Exercice(s) : Jeux de rôle sur une conduite de réunion

#### Les moyens attribués aux élus pour exercer leur mission

- Heures de délégation, affichage, déplacements dans et hors de l'entreprise, local
- Autres prérogatives des représentants du personnel : droit d'alerte, enquête, ...

#### Exercice(s) : Différentes mises en situation permettant de déterminer l'usage licite ou abusif des droits des représentants du personnel

#### Exercer son pouvoir de direction dans le respect du droit

- Les sanctions disciplinaires
- Les licenciements non disciplinaires
- Le règlement intérieur

#### Exercice(s) : Préparer un entretien préalable

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Appréhender les enjeux de la RGDP et assurer sa mission de DPO

Prix : 1500 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : sur demande

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Comprendre les enjeux de la réforme du droit des données RGDP
- Interpréter le cadre juridique applicable du RGDP
- S'approprier les principes du droit des données à caractère personnel
- Connaître les principes directeurs de la mise en conformité au nouveau règlement européen RGDP
- Appliquer les bonnes pratiques RGDP
- Maîtriser les moyens d'accompagnement juridique
- Identifier le rôle et les missions du DPO/CIL
- Définir les responsabilités du DPO/CIL
- Organiser les travaux du DPO/CIL
- Piloter un projet impliquant des données à caractère personnel

### Public

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Personne étant désignée responsable du traitement des données personnelles, nommé CIL ou DPO

### Pédagogie

- Ateliers de réflexions
- Etude de cas
- Mise en place d'un registre d'activité

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Découvrir les notions essentielles du droit des données à caractère personnel

- Qui est concerné ? Quels risques en cas de non-respect du droit ?
- Définition, traitement d'une donnée à caractère personnel
- Qui est responsable du traitement d'une donnée à caractère personnel

#### *Exercice (s) : Brainstorming – Ateliers pratiques*

#### Présentation des principes directeurs du droit des données à caractère personnel

- Obligation de déclarer ses fichiers (droit positif et droit à venir)
- Les transferts de données
- Les conditions de licéité de traitement
- Obligation de sécuriser les données
- Droit des personnes
- Les procédures de contrôle et les sanctions de la CNIL

#### *Exercice (s) : Ateliers pratiques*

#### Introduction à la logique du nouveau règlement

- La réforme
- Entrée en vigueur et applicabilité
- Un changement de paradigme : présentation des nouveaux principes directeurs introduits par le Règlement
- Le renforcement des droits pour les personnes (droit à l'oubli, droit d'opposition renforcé, etc.)

#### *Exercice (s) : Ateliers pratiques*

#### Etude approfondie des nouveautés introduites par le règlement

- Le passage à une logique de self-assessment
- Les nouveaux droits des utilisateurs
- L'obligation de notifier toute faille de sécurité
- La création d'un régime de co-responsabilité
- Les Etudes d'Impact sur la vie privée
- Le principe de privacy by design et sa portée
- Le renforcement du système de sanctions

#### *Exercice (s) : Ateliers pratiques*

#### Rôle, missions et responsabilités du DPO/CIL

- Appréhender le statut du DPO et son lien avec le responsable de traitement
- Principales missions dévolues au DPO
- Identifier les avantages et inconvénients de la désignation en interne d'un DPO : éthique et déontologie, sécurité informatique, partenaire du développement à l'international
- Mesurer les responsabilités du DPO au regard de ses recommandations portées à la connaissance du responsable de traitement

#### *Exercice (s) : analyse d'une fiche de mission/poste pour DPO*

#### Organiser les travaux du DPO

- Maîtriser la technique d'audit des traitements
- Réaliser un tableau de bord efficace
- Cartographier les risques : PIA

#### *Exercice (s) : Construire son registre d'activités – Insérer un traitement dans ce registre – Gérer la relation avec opérationnels de l'entreprise – Construire sa boîte à outils pour le maintien en conformité*

#### *Cas pratique récapitulatif sur le pilotage d'un projet impliquant des données à caractère personnel*

#### *Le DPO devra utiliser les acquis de la journée pour répondre à un cas réel de mise en situation*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Anticiper et optimiser sa retraite financière

Prix : 650 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

1,00 jour / 7,00 heures

### Objectifs

- Identifier les dispositifs en vigueur
- Déterminer les différentes validations pour la retraite
- Maîtriser les méthodes de calcul des pensions
- Optimiser ses revenus en fonction de la date de départ
- Etre en capacité d'effectuer ses démarches administratives
- Augmenter ses ressources en retraite

### Public

Salarié proche de la retraite – RRH ayant pour mission d'accompagner les salariés

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Démonstrations
- Etude de cas et simulations en fonction de la situation des participants

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Le système de retraite français

##### Comprendre l'information délivrée par les caisses de retraite

- Le RIS (Relevé individuel de situation)
- L'EIG (Estimation Indicative Globale)

*Exercices : savoir lire l'EIG et détecter les erreurs*

#### Les différentes possibilités du départ à la retraite

- Le départ avant 60 ans (carrière longue)
- Le départ anticipé à partir de 60 ans
- Le départ à l'âge légal
- Le départ à taux plein

*Exercice : déterminer sa date de départ idéale*

#### La retraite du régime général

- L'acquisition d'un trimestre cotisé ou validé
- Le calcul du montant de la retraite de base
- Les majorations pour enfants (élevés, à charge...)
- Le rachat de trimestres pour études supérieures ou années incomplètes
- La décote
- La surcote

*Exercice : calculer le montant de sa retraite de base*

#### La retraite complémentaire

- L'attribution des points Arrco et Agirc
- La majoration pour les enfants
- La décote

*Exercice : calculer le montant de sa retraite complémentaire*

#### Faire valoir ses droits à la retraite

- Modalités de départ de l'Entreprise : départ ou mise à la retraite
- A quel moment faire ses demandes
- A qui s'adresser
- Le paiement des retraites
- Les cotisations sociales sur les retraites

*Exercice : Calculer le montant net de ses revenus en fonction de sa situation*

#### Comment optimiser les revenus à la retraite

- La retraite progressive
- Le cumul Emploi / Retraite

*Exercice : réaliser une étude pour déterminer l'intérêt du cumul emploi/retraite*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## La retraite : rester actif autrement

Prix : 650 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

1,00 jour / 7,00 heures

### Objectifs

- Se préparer à passer d'une vie active à une vie active autrement
- Se poser et réfléchir avant d'agir
- Identifier ses aspirations profondes et ses besoins

### Public

Toutes personnes confrontées dans les 3 ans à une cessation d'activité – Responsables et gestionnaires RH  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Exercices pratiques sur la base des situations des participants
- Etudes de cas et simulations

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Visualiser collectivement la représentation de la retraite

- Identifier ce que l'on souhaite faire
- Décrire la retraite idéale
- Définir une vision positive de la retraite

*Exercice : méthode des post-it : brainstorming sur la représentation du mot retraite*

#### Comprendre les mécanismes du changement

- Identifier les phases incontournables du changement
- Echanger sur le changement
- Définir les pistes pour passer ce changement sereinement

*Exercice : réflexion individuelle puis échanges en groupe sur les 3 changements majeurs de sa vie pour prendre conscience des différentes étapes d'un changement*

#### Construire un nouvel équilibre

- Identifier votre équilibre actuel entre vie professionnelle et vie privée
- Construire un nouvel équilibre

*Exercice : réflexion individuelle sur la répartition des activités actuellement, puis projection de la répartition future - exercice sur les valeurs : mieux comprendre ce qui est essentiel aux yeux de chacun, afin de le transformer en actions à sa retraite*

#### Prendre en compte son environnement

- Faire l'état des lieux de son environnement : célibataire, couple, sphère relationnelle, famille

*Exercice : Quel type de couple ? Quel célibataire ? Réflexion sur les questions essentielles à se poser*

#### Trouver ses piliers de vie pour une 3ème phase active et sereine

- Etre vigilant sur le triptyque forme cérébrale, forme physique, forme diététique
- Penser son projet de vie
- Consolider sa philosophie de vie

*Exercice : test sur la santé - lecture d'articles de presse en sous-groupes puis échanges en plénière sur les points de vigilance*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

# Savoir-faire et savoir-être du manager

## Le rôle du manager

	Maîtriser les fondamentaux du management.....	16
	Développer votre posture de manager coach.....	17
	Déléguer efficacement .....	18
	Réussir votre feedback : un levier de performance.....	19
	Piloter la performance et développer les compétences de vos collaborateurs.....	20
	Maîtriser les leviers de motivation de vos équipes.....	21
	Conduire efficacement ses entretiens annuels et professionnels.....	22

## Le manager en situation avec ses équipes

	Développer son leadership.....	23
	Manager sans lien hiérarchique : le management transverse.....	24
	Accompagner ses équipes vers le changement avec les outils de l'intelligence collective ...	25
	Renforcer la coopération dans vos équipes .....	27
	Manager une équipe à distance .....	28
	Manager en situation interculturelle.....	29
	Comprendre et faire coopérer ses équipes intergénérationnelles.....	30
	Manager en développant la qualité de vie au travail .....	31
	Accueillir, intégrer une personne en situation de handicap .....	32

## La culture G du manager d'aujourd'hui

	Sensibiliser les managers opérationnels aux RPS.....	33
	Sensibiliser les managers de proximité aux relations sociales.....	34
	Maîtriser juridiquement vos relations sociales.....	35

## Maîtriser les fondamentaux du management

Prix : 1350 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Maîtriser les techniques du management positif
- Suivre et faire monter en compétence chaque membre de son équipe
- Optimiser le fonctionnement de l'équipe dans le respect de l'individu
- Anticiper et gérer durablement les conflits

### Public

Managers nouvellement nommés -  
Référénts  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Méthodes actives et participatives
- Autodiagnostic
- Etudes de cas
- Exercices
- Mises en situation

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Définir le rôle, les missions et la posture du manager

- Les capacités et compétences à développer
- Le quotidien du manager : paradoxes et contradiction
- Trouver le juste équilibre entre ses responsabilités vis-à-vis de l'entreprise, de son équipe avec pour objectif la satisfaction client
- Décider en conciliant efficacité à court et à long terme
- Exemplarité du manager : Représenter l'entreprise et véhiculer ses valeurs

**Exercice(s) : échanges et débats, valorisation des expériences de chacun.**

#### Autoévaluation

#### Communiquer plus efficacement

- Fixer et expliquer les règles et objectifs
- S'adapter aux situations et aux personnalités
- Développer son intelligence émotionnelle
- Mettre en place un système de communication adapté aux destinataires : équipes, N+
- Choisir le bon vecteur de communication (réunion, mail, téléphone...) en fonction du contexte, de l'objectif...
- Mener des entretiens (Suivi, recadrage...)

**Exercice(s) : travail collectif pour déterminer le système de communication régulier à mettre en place avec les équipes**

#### Suivre et faire progresser son équipe

- Identifier les motivations, compétences et le potentiel de chacun
- Evaluer les savoirs faire et savoirs être : reconnaître les points forts et prioriser les points à travailler
- Fixer des objectifs SMART : objectifs quantitatifs et qualitatifs
- Accompagner la montée en compétence
- Encourager les initiatives pour rendre autonome

**Exercice(s) : exercice individuel d'évaluation de chaque membre de son équipe**

#### Anticiper et résoudre efficacement les conflits

- Les différents types de conflit
- Comprendre les mécanismes de renforcement du conflit
- Identifier et prendre en compte ses émotions pour mieux gérer les siennes et celles des autres
- Développer son assertivité : dire sans agressivité
- Le DESC : Décrire, Exprimer, Suggérer, Conséquences positives

**Exercice(s) : jeux de rôle avec mise en application de la méthode DESC**

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Développer votre posture de Manager coach

**Prix :** 1350 € HT/pers

**Horaires :** 9h-17h15

**Dates :** voir calendrier

**Durée :** 2 jours / 14 h

### Objectifs

- Acquérir les techniques et les méthodes d'accompagnement du coaching
- Développer son leadership et sa posture de Manager Developpeur
- Créer une cohésion d'équipe et développer le potentiel de vos collaborateurs
- S'initier au concept de coaching au travers du modèle et des outils proposés par la Programmation Neuro Linguistique

### Public

Managers – Chefs de projets  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun

### Pédagogie

- Mises en situation, Etudes de cas
- Feedbacks personnalisés
- Jeu de Thiagi, Intelligence collective, Brainstormings, Cartes heuristiques...

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Posture et savoir-faire du manager coach

- Identifier vos représentations du coach
- Connaître les processus de l'affirmation de soi et utiliser la dynamique des émotions
- Développer votre identité de manager coach
- Développer votre leadership grâce aux outils du coaching : reformulation, calibration, synchronisation, écoute des besoins

#### Bâtir la relation de confiance

- Savoir observer et repérer des informations utiles
- Percevoir les messages non verbaux, les non-dits, les résistances et analyser les attitudes
- Savoir construire le rapport de confiance
- Reconnaître et recadrer les principes de la réussite des objectifs

#### Conduire des entretiens de coaching

- Pratiquer l'entretien de coaching
- Se servir d'outils d'analyse et de diagnostic
- L'art de l'écoute active
- Le verbal, para verbal et non verbal
- Donner de la reconnaissance
- Réussir un feedback

#### Adapter son management à la pratique du coaching

- Repérer les besoins de chacun
- Faire grandir les talents
- Personnaliser son management
- Créer une dynamique de progrès

#### Oser la confiance et obtenir l'engagement

- L'impact des émotions positives
- Adopter un comportement assertif
- Le triangle de Karpmann

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

## Déléguer efficacement

Prix : 650 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Identifier des éléments de réussite
- Préparer son entretien de délégation
- Conduire son entretien de délégation
- Mettre en place un suivi

### Public

Manager – Collaborateur dont les fonctions nécessitent la délégation de missions ou de tâches

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Avoir une expérience en management ou en coordination d'équipe

### Pédagogie

- Méthodes actives et participatives
- Autodiagnostic
- Co développement

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Analyser les conditions de la réussite

- Définir la délégation et ses objectifs
- Connaître les règles
- Comprendre les étapes indispensables
- Définir les questions préalables
- Identifier les freins et savoir les levers

**Exercice en binôme : Lister les étapes ainsi que le pourquoi et comment de chaque étape.**

#### Préparer la délégation

- Identifier les 4 modes de fonctionnement du délégataire
- Connaître le niveau de délégation vis-à-vis du délégataire
- Rassembler les éléments nécessaires
- Concevoir les outils et l'organisation du suivi tout au long de la délégation
- Anticiper les réponses aux questions ou objections éventuelles

**Exercice : déterminer les étapes depuis le début jusqu'à la fin de la délégation**

#### Mener les entretiens de la délégation

- Savoir mener un entretien
- Connaître les différents entretiens et leur utilité
- Identifier les étapes à respecter
- Définir les bonnes questions
- Utiliser les outils de communication adaptés

**Exercice : jeu de rôle simulant des délégations, du cas le plus simple au plus complexe**

#### Connaître les facteurs de motivation

- Identifier les différents types de motivation
- Prendre conscience des fonctions de la délégation
- Mettre en œuvre les conditions adaptées à la délégation

**Exercices sur la pyramide de MASLOW**

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

## Réussir votre feedback : un levier de performance

Prix : 900 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

1 jour / 7 heures

### Objectifs

- Prendre la mesure de l'importance des comportements dans l'efficacité collective
- Identifier le rôle du manager par rapport aux feedbacks vis-à-vis de ses collaborateurs
- Observer, nommer et comprendre les comportements (à partir d'une grille de lecture)
- S'entraîner à parler des comportements pour faire réfléchir ses collaborateurs et leur donner envie de progresser

### Public

Managers

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Etre en situation managériale

### Pédagogie

- Pédagogie résolument active
- Echanges de pratique, apport technique et méthodologique par le coach-formateur
- Modeling, exercices en sous-groupes, training et mises en situation, workshop, brainstorming en lien avec le terrain des participants

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Le feedback comme levier de la performance et du changement

- Utilité et difficultés à faire des feedbacks
- Le modèle d'efficacité en entreprise
- L'importance de la dimension comportementale en entreprise et dans une équipe
- Les différents types de feedback

**Méthodes pédagogiques :** *Workshops et partage de pratique*

#### Faire un feedback positif

- Enjeux du feedback positif
- Les conditions d'un feedback positif efficace / contre-productif
- La dimension émotionnelle du feedback positif chez le manager et le managé
- Les freins et accélérateurs personnels et construire son plan d'action

**Méthodes pédagogiques :** *Mises en situation à partir de situations issues du terrain des participants - Débriefing personnalisé + Apport du coach-formateur*

#### Le feedback comportemental

- 3 risques majeurs à ne pas faire de feedback
- La méthode du feedback comportemental et les pièges à éviter
- Focus sur les comportements dysfonctionnels
- Les freins et accélérateurs personnels et préparer l'introduction
- Donner envie de changer de comportement/susciter le changement
- Les points clés de la préparation d'un feedback
- Conduire de manière efficace un feedback
- Cadrage/recadrage
- Techniques de questionnement et de reformulation
- Savoir conclure un feedback

**Méthodes pédagogiques :** *Workshops spécifiques + Mises en situation à partir de situations issues du terrain des participants*

*Débriefing personnalisé + Apport du coach-formateur*

#### Focus sur les situations spécifiques : que faire si le collaborateur... ou lorsque...

- Conteste les manières de faire
- Il est en désaccord
- Fait preuve de mauvaise foi
- A très vite l'air d'accord
- Vous attaque sur le plan personnel/professionnel
- Il y a un malaise dans la relation entre le manager et le collaborateur
- Il est en débordement émotionnel, etc.

**Méthodes pédagogiques :** *Workshops spécifiques + Mises en situation à partir de situations issues du terrain des participants + échange de pratique*

*Débriefing personnalisé + Apport du coach-formateur*

#### La demi-journée est un retour sur expérience, elle a pour objectifs de :

- Consolider les pratiques de chacun en matière de feedback
- Revenir sur des notions préalablement abordées
- Prendre du recul sur sa pratique managériale

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Piloter la performance et développer les compétences de vos collaborateurs

Prix : 1350 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Déterminer les objectifs
- Utiliser les outils pour piloter la performance
- Diagnostiquer les performances et potentiels

### Public

Managers – Manager de managers  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Bénéficier d'une expérience managériale

### Pédagogie

- Méthode active et participative
- Auto-diagnostic
- Etudes de cas / Exercices / Mises en situation

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Définir la responsabilité du manager

- Communiquer à son équipe les liens entre la performance demandée et la stratégie de l'entreprise
- Mener son équipe à l'atteinte des objectifs
- Développer les compétences de ses collaborateurs

*Exercices : chaque participant réalise un diagnostic de ses propres compétences*

#### Déterminer les objectifs

- Fixer des objectifs globaux : SMART
- Mesurer les écarts
- Fixer des objectifs individuels
- Elaborer les plans d'action individuels et collectifs

*Exercices : chaque participant présente un de ses objectifs selon la méthode SMART*

#### Utiliser les outils pour piloter la performance

- Identifier les indicateurs qualitatifs et quantitatifs
- Elaborer les tableaux de bord, reporting
- Faciliter la progression grâce aux outils de suivi
- Utiliser les divers outils de communication : mail, notes...

*Exercices : partage en sous-groupe des principaux indicateurs et tableaux utiles*

#### Définir les enjeux du développement des compétences

- Adapter les nouvelles directives pour le développement des compétences des collaborateurs
- Identifier les enjeux pour l'entreprise et pour l'équipe
- Cerner les attentes des salariés en matière d'évolution professionnelle, selon qu'ils appartiennent à telle ou telle génération

*Exercices : jeu de rôle : simulation d'entretien avec un salarié sur ses attentes*

#### Diagnostiquer compétences et potentiels

- Clarifier les notions de potentiel, compétence, performance
- Définir les critères permettant de les diagnostiquer
- Lister les moyens et outils à disposition pour les objectiver, en particulier les tests appropriés
- Identifier les différents dispositifs au service du développement des compétences : formations, bilans des compétences, CEP, CPF, VAE, ...

*Exercices : jeu de rôle : concevoir un diagnostic de compétence*

#### Construire un plan d'évolution adapté à chacun

- Répertoire les différents profils de l'équipe
- Lister les pistes d'évolution possibles pour chacun
- Favoriser les transferts de compétences dans l'équipe

*Exercices : jeu de rôle : réaliser un bilan de carrière*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

## Maîtriser les leviers de motivation de vos équipes

Prix : 1350 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Déployer une démarche de motivation
- Mettre en œuvre des méthodes pour favoriser l'implication des collaborateurs
- Adapter son management et sa communication pour amplifier les motivations
- Mener un entretien de motivation

### Public

Managers

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Bénéficier d'une expérience managériale

### Pédagogie

- Méthodes actives et participatives
- Autodiagnosics
- Etudes de cas
- Mises en situation

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Comprendre les ressorts de la motivation

- Motiver les collaborateurs pour une meilleure performance
- Les liens entre motivation, satisfaction, et implication
- Les leviers durables de la motivation : sens, reconnaissance et confiance
- La théorie de Maslow
- Les enseignements d'Hudson

*Exercices : Autodiagnostic par le modèle VIE (Valence, Instrumentation et Expectation) et la grille de l'écologie*

#### Comprendre la motivation de ses collaborateurs

- Identifier les besoins de ses collaborateurs : techniques CQQCOQP, SONCAS(E), AIDA...
- Distinguer ses motivations de celles des collaborateurs
- Repérer les signes émotionnels de motivation/démotivation
- Questionner les spécificités du langage : jugements, distorsions, présupposés
- Savoir s'intéresser à l'autre et intéresser l'autre

*Exercices : Jeux de rôles : savoir questionner ses collaborateurs pour déterminer leur degré de motivation*

#### Déterminer les actions managériales pour motiver/remotiver

- Analyser sa pratique actuelle pour motiver ses collaborateurs
- Comprendre le processus qui conduit à la motivation
- Utiliser la communication positive
- Adopter la méthode sandwich
- Pratiquer le management de la reconnaissance et de la valorisation
- Les interactions possibles selon l'attitude adoptée

*Exercices : En sous-groupes, déterminer un plan d'actions à partir des cas vécus*

#### Mener un entretien de motivation

- Remotiver après un échec ou un changement
- Utiliser la posture de coach
- Pratiquer le management de la reconnaissance

*Exercices : Simulations d'entretiens de motivation*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

## Conduire les entretiens annuels d'évaluation et professionnels obligatoires

Prix : 1350 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Distinguer les différents types d'entretiens professionnels et comprendre leurs finalités
- Distinguer compétences, aptitudes, potentiel et performance
- Préparer efficacement les différents entretiens
- S'entraîner à conduire les entretiens en fonction de leurs spécificités
- Assurer le suivi et la traçabilité des entretiens

### Public

Managers – Responsables RH  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Apports théoriques et méthodologiques
- Echanges d'expériences
- Travaux en sous-groupes
- Mises en situation

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Distinguer les différents types d'entretiens professionnels

- Définir la finalité de l'entretien annuel d'évaluation
- Distinguer l'entretien professionnel tous les deux ans et l'état des lieux à 6 ans
- Situer les enjeux et spécificités de chaque entretien
- Partager des outils et supports

*Exercice (s) : analyse et appropriation en sous-groupes des supports types*

#### Détailler les mécanismes de cycle de vie professionnelle

- Adapter les réponses managériales en fonction du développement du collaborateur
- Utiliser des outils d'analyse pour asseoir son écoute et ses actions managériales (Hudson, Maslow, Herzberg)
- Distinguer compétences, aptitudes, potentiel et performances
- Evaluer le niveau de compétence par rapport au métier et au descriptif de la fonction
- Evaluer les besoins en formation et accompagner l'évolution du collaborateur (PdF, CPF, CIF...)

*Exercice (s) : analyse en sous-groupes de postes, fonctions et projets professionnels*

#### Préparer efficacement les différents entretiens

- Se doter de structures types d'entretiens
- Réfléchir aux contenus : quels messages voulons-nous faire passer ?
- Permettre au collaborateur de se préparer
- Objectiver son appréciation par la méthode des faits significatifs
- Savoir fixer des objectifs SMART d'évolution et de progrès

*Exercice (s) : mises en situation d'expliquer et de faire préparer les différents entretiens par le collaborateur*

#### S'entraîner activement à conduire les différents entretiens

- Savoir adopter la bonne posture
- Maîtriser les différentes attitudes et leurs impacts
- Appliquer les techniques de feed-back
- Anticiper et gérer les situations conflictuelles

*Exercice (s) : jeux de rôles sur les différents types d'entretiens*

#### Assurer le suivi et la traçabilité des entretiens

- Savoir renseigner les supports en accord avec le collaborateur
- Assurer un suivi en accord avec la RH, les plans de formation et la politique de l'entreprise

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



Datadock

## Développer son leadership

Prix : 1350 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Différencier les 4 styles de leadership situationnels
- Utiliser la communication et la posture de leader
- Identifier les leviers de la motivation de ses équipes

### Public

Managers de proximité – Manager de managers – Managers d'équipe – Chefs de projets

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Avoir déjà managé une équipe

### Pédagogie

- Autodiagnostic de leadership
- Mises en situation
- Etudes de cas
- Echange d'expériences

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Diagnostic : quel type de leader sommes-nous ?

- Définir le leadership
- Identifier son style de leadership actuel
- Analyser les styles mixtes et les dominantes comportementales

*Exercices : auto-diagnostic avec les mini cas de management situationnel selon P. Hersey & K. Blanchard*

#### Leadership : lié au poste de manager

- Identifier les compétences, rôles et responsabilités du manager
- Visualiser l'impact sur ses équipes

*Exercices : flash-back et visualisation*

#### Leadership : lié au relationnel

- Développer l'estime de soi et la confiance en soi
- Adopter la communication et posture d'un leader
- Développer la confiance de son équipe
- Motiver son équipe

*Exercices : jeu Thiagi*

#### Leadership : lié aux résultats

- Etre proactif
- Gagner en crédibilité, donner l'exemple
- Identifier l'impact de l'impulsion sur la résolution des problèmes

*Exercices : partage d'expériences et échange*

#### Leadership : lié au développement de son équipe

- Développer les compétences de ses collaborateurs
- Positionner les collaborateurs dans leur zone d'aptitude

*Exercices : établir la grille de compétence de mes collaborateurs*

#### Communiquer la vision de l'entreprise

- Identifier son niveau de leadership pour communiquer la vision
- Déterminer une vision positive de l'avenir
- Traduire la vision stratégique en objectifs et en actions
- Transformer les contraintes en opportunités
- Entraîner l'adhésion de son équipe

*Exercices : entraînement à la CNV et formulation positive*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Manager sans lien hiérarchique : le management transverse

Prix : 1250 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Différencier management hiérarchique et management transverse
- Définir les méthodes permettant de rallier les contributeurs
- Utiliser les outils essentiels pour manager une équipe sans lien hiérarchique
- Identifier les leviers pour rassembler et mobiliser chaque acteur

### Public

Chefs de projets - Référents  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Méthodes actives et participatives
- Mises en situation

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Situer le management transversal dans ses spécificités

- Identifier les différences et points communs avec le management avec liens hiérarchiques
- Agir dans et avec l'organisation : Plus-value du management transversal

*Exercices : échanges et débats, valorisation des expériences de chacun ; Autoévaluation*

#### Développer son influence pour mobiliser sans autorité hiérarchique

- Faire l'analyse de la position des acteurs en jeu
- Choisir sa stratégie
- Définir les règles du jeu avec la hiérarchie du contributeur
- Mobiliser les contributeurs
- Insuffler un esprit d'équipe

*Exercices : collectifs pour identifier les règles à mettre en place*

#### La communication

- Développer rapidement son leadership
- Communiquer avec assertivité
- Savoir analyser et s'adapter aux différents profils

*Exercice : individuel pour identifier les profils dans votre environnement*

#### Développer des comportements de coopération

- Repérer les comportements contre productifs
- Mettre en place des comportements favorisant la Coopération

*Exercices : identifier les motifs de ces comportements contreproductifs*

#### Assurer la coordination d'une activité fonctionnelle

- Identifier les leviers de coordination pertinents
- Rassembler pour mobiliser les énergies autour d'objectifs communs
- Définir les règles du système d'information et de communication
- Prendre en compte l'éloignement des sites

*Exercice : individuel pour mettre en place un système de communication adapté*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

# Accompagner le changement avec les outils de l'intelligence collective

2 jours + 1 jour retour d'expérience

Prix : 1850 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

3,00 jours / 21,00 heures

## Objectifs

- Identifier les phases de changement et adapter ses postures
- Développer sa posture et ses compétences de facilitateur
- Expérimenter une palette d'outils au service du collectif
- Créer les conditions d'émergence et de déploiement de l'intelligence collective au sein d'un groupe
- Faciliter et faire émerger un plan d'action d'évolution dynamique pour le groupe et générer l'engagement vers l'action

## Public

Managers – Manager de managers – Chefs de projets  
Groupe de 3 à 12 participants

## Prérequis

Accompagner une équipe

## Pédagogie

Notre choix consistant à nous appuyer majoritairement sur les situations que rencontrent les participants, nous privilégions, dans notre approche pédagogique, la répartition suivante :

- 20 % d'apports théoriques et conceptuels
- 40 % d'échanges, de partages et de réflexions
- 40 % de mises en situation et d'apprentissages par l'expérience

## Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

## Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

## Contenu

### Identifier les différentes étapes du changement et ses impacts sur les personnes

- Les différents types de changement et leurs étapes
- Les résistances au changement
- Comprendre la dynamique de groupe face au changement et les écueils à éviter
- Appréhender le changement comme étant positif
- Connaître et mettre en œuvre les actions d'accompagnement à privilégier à chaque étape pour favoriser la mise en mouvement

**Méthodes pédagogiques :** *Travail pour identifier les actes Adhoc selon les phases du changement - Identification de pistes d'intervention sur la base d'études de cas, idéalement fournies par le groupe*

### Saisir ce qu'est la facilitation et intégrer les bases de l'expérience d'intelligence collective

- Les 4 dimensions dynamiques de l'intelligence collective : Moi, l'Autre, Nous, Ensemble
- Identifier les fondamentaux des dynamiques de groupes
- Associer facilitation et intelligence collective : valeur ajoutée et force du collectif
- Repérer les différents niveaux de collaboration
- Etre acteur d'une dynamique individuelle et collective apprenante autour de la facilitation

**Méthodes pédagogiques :** *Apports méthodologiques sur le co-développement, l'action Learning, le world Café, et des différents protocoles de brainstorming. Mise en œuvre sur la base de problématiques du groupe - Entraînement à l'art de poser des questions efficaces*

### Développer sa posture de facilitateur et s'appuyer sur les ressources qui font émerger l'intelligence collective

- Identifier les différents styles de facilitation
- Déterminer les différentes postures, compétences et rôles du facilitateur selon les contextes
- Prendre conscience et clarifier son alignement personnel (Tête-cœur-Corps) et l'alignement collectif (Valeurs/vision/missions/objectifs)
- Connaître les ressources permettant l'émergence de l'intelligence collective : le cadre, la posture ; l'intention et la vision partagée (sens et énergie de l'action), le processus (émergence d'un tout supérieur à la somme des parties), langages (non verbal et systématiques), outils (vision partagée, world café, design thinking, techniques de créativité du gamestorming...)
- Identifier les pièges à éviter

**Méthodes pédagogiques :** *Apports théoriques - Elaboration de sa carte de facilitateur - Etudes de cas sur la base de l'expérience du stagiaire - Apports méthodologiques sur la structuration des techniques d'intelligence collective*

## RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



### S'approprier la boîte à outils du facilitateur et de l'intelligence collective

- Pratiquer les outils incontournables de l'intelligence collective, notamment Forum ouvert, World Café, GPC, Photolangage, pro action café, outils issus du coaching collectif, outils d'émergence de solutions collectives
- Développer sa capacité à choisir un outil adapté aux besoins identifiés, à l'objectif visé, à la taille et de la dynamique du groupe
- Outiller la prise de décision au service du collectif : complémentarité et différences du travail en petits ou grands groupes

**Méthodes pédagogiques :** *Apports théoriques : distinction outils/méthodes, divergence/convergence/prise de décision/mise en action - Elaboration d'une cartographie des outils en fonction des objectifs, fonctions et usages - Sur la base d'exemples, apprendre à positionner une prise de décision par consentement ou par conseil*

Sur la base du plan d'action individuel, chaque participant aura identifié les prochaines situations propices pour mettre en œuvre les outils transmis durant la 1<sup>ère</sup> session.

Il est préconisé d'espacer de 6 semaines la session suivante afin de permettre aux participants de « prendre en main » et expérimenter dans leurs situations professionnelles, les méthodes transmises. En s'entraînant, les participants pourront ainsi transposer de manière très opérationnelle la puissance des outils et identifier leurs éventuelles difficultés. La 2<sup>ème</sup> session, consacrée aux retours d'expérience (REX) aura pour objectif de confronter les résultats obtenus par les participants sur les situations décrites dans leur plan d'action individuel et d'apporter les ajustements nécessaires, notamment en termes de posture et d'animation.

### Construire ses interventions et capitaliser sur ses interventions pour progresser

- Définir avec les participants ou les clients une vision commune et planifier l'intervention
- Concevoir et préparer son intervention
- Animer l'intervention, le temps de débrief, les temps d'inclusion/d'ouverture
- Capitaliser sur le vécu des étapes
- Intégrer un questionnement éthique

**Méthodes pédagogiques :** *Mise en situation : expérimentation de chacun de ces temps et des techniques d'animation associées - Elaboration d'une check-list de questions à avoir en tête pour faire une intervention en intelligence collective*

## Renforcer la coopération dans vos équipes

1,00 jour / 7,00 heures

### Objectifs

- Fédérer son équipe autour d'un projet commun de fonctionnement
- Renforcer la qualité des relations
- Élaborer un plan d'actions ou une charte au service de la coopération

### Public

Manager et son équipe  
Groupe de 5 à 12 participants

### Prérequis

Volonté de s'impliquer personnellement dans cette « form'action » pour en tirer les meilleurs bénéfices

### Pédagogie

- Formation utilisant la Métanature conçue par Jean Luc Chavanis : méthode inédite d'accompagnement « hors les murs » reconnue scientifiquement, basée sur les théories de la psychologie de l'environnement et de l'hortithérapie
- Journée se déroulant « hors et dans les murs » : **Jardin/Parc et salle**
- Utilisation de la métaphore de la nature comme support d'expression pour faciliter le dire, libérer les émotions et son potentiel créatif

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Jardin actuel du fonctionnement de l'équipe (hors les murs)

- Analyser le fonctionnement de l'équipe
- Synthétiser les points de convergence et de divergence
- S'entendre sur une métaphore commune

#### Exercice :

*En sous-groupes : Chacun des groupes doit trouver un endroit spécifique ou un élément de la nature illustrant le fonctionnement actuel de l'équipe. Les membres doivent s'entendre sur la métaphore et sur ce qu'elle évoque pour eux.*

*Ensemble : Chacun des sous-groupes montre sa métaphore et explique son choix : ce qu'elle représente, ce qu'elle évoque concrètement sur les forces et faiblesses du fonctionnement de l'équipe.*

*Exercice de convergence et de divergence pour synthétiser la restitution du travail des sous-groupes.*

*Conclusion de cette étape : l'ensemble du groupe est invité à trouver une métaphore commune du fonctionnement de l'équipe compte tenu de la clarification de la situation*

*Prise de notes par les participants et photos des endroits ou éléments trouvés pour réaliser la synthèse en salle*

#### Jardin désiré du fonctionnement de l'équipe (hors les murs)

- Définir le fonctionnement idéal de l'équipe
- Synthétiser les points de convergence et de divergence
- S'entendre sur une métaphore commune

*Exercice : Même trame pédagogique que précédemment*

#### Jardin des possibles (en salle)

- Concevoir une synthèse écrite à l'aide des notes et photos prises « hors les murs »
- Trouver des solutions dans le champ des possibles pour passer du jardin actuel au jardin désiré
- Mutualiser les actions possibles

*Exercice : de créativité pour stimuler la recherche de solutions, exercice choisi en fonction du contexte*

#### Jardin des actions (en salle)

- Objectiver les pistes de solutions avec la méthode SMARTÉ
- Élaborer un plan d'actions concret et réalisable au service de la coopération dans l'équipe
- Réaliser une charte de la coopération sous forme d'affiche

*Exercice : Travail collectif sur l'élaboration du plan d'action et de la charte de la coopération*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Manager une équipe à distance

Prix : 1350 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Identifier les difficultés propres au management à distance
- Créer un management de proximité défiant la distance
- Mettre en place les outils de pilotage les plus pertinents

### Public

Managers confirmés ayant des équipes détachées sur différents sites ou en télétravail

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Etre en fonction de manager, expérience managériale

### Pédagogie

- Méthodes actives et participatives
- Exemples
- Cas pratiques

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Identifier les enjeux du management à distance

- **Définir les différents types d'équipes à manager à distance :**
  - Commerciales pour assurer une couverture nationale ou internationale
  - Techniques pour satisfaire des clients à distance
  - Télétravail et partenariat pour optimiser les coûts
  - Immersion chez le client pour favoriser le service
  - Identifier les difficultés propres au management à distance

*Exercice (s) : Cartographie des différentes organisations, exercice sur les avantages et inconvénients du management à distance*

#### Organiser à distance : contourner les difficultés

- Identifier les difficultés propres au management à distance
- Connaître les risques liés à l'isolement et les facteurs de stress
- Différencier les conséquences d'un éloignement contraint ou volontaire
- Déterminer les attentes des collaborateurs éloignés
- Déceler les conditions du succès
- Développer une autonomie et un engagement de ses collaborateurs

*Exercices : Travail collectif : trouver des solutions à chaque difficulté*

#### Organiser le travail à distance

- Définir les missions et les objectifs de chacun et de l'équipe
- Fixer et expliquer les règles
- Définir les modes de communication et le rythme des relations à l'intérieur de l'équipe
- Elaborer des reportings facilitant les échanges et la visibilité
- Utiliser avec efficacité les outils de communication à distance

*Exercices : Etablir individuellement un système de communication fiable*

#### Communiquer plus efficacement

- Définition et enjeux d'une bonne communication
- Savoir développer son écoute active, la reformulation, le questionnement
- Les différents niveaux de communication : notion de congruence
- Adapter son discours aux différents profils et aux besoins spécifiques de chaque personne
- Identifier l'importance de la communication sur la motivation

*Exercices : Etablir individuellement les profils, attentes et besoins de chaque membre de son équipe*

#### Anticiper et résoudre les conflits

- Comprendre les mécanismes de renforcement du conflit
- Identifier et prendre en compte ses émotions pour mieux gérer les siennes et celles des autres
- Développer son assertivité : dire sans agressivité

*Exercices : Mise en pratique de la méthode DESC*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

## Manager en situation interculturelle

Prix : 1350 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Comprendre l'origine des différences culturelles
- Acquérir une grille de décodage interculturelle
- Identifier les situations managériales à enjeux
- S'entraîner à la pratique du management interculturel, notamment lors de situations délicates

### Public

Nouveaux managers  
Managers expérimentés  
Tout personnel en situation d'interaction en contexte interculturel  
Groupe de 6 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Questionnaire préalable d'analyse des besoins / attentes
- Apports théoriques
- Echanges de pratiques
- Etudes de cas
- Mises en situation
- Supports de prise de notes

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Hotline pédagogique

A tout moment suite à la formation, le formateur reste à la disposition des participants pour tout conseil utile

### Formateurs

Dans sa démarche Qualité, R&P recrute tous ses formateurs via un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

### Contenu

#### La dimension interculturelle dans la relation managériale

- Les enjeux interculturels liés à la mondialisation
- Représentations, cadre de référence, croyances, valeurs, origine des différences culturelles
- Les stéréotypes interculturels
- La perception de la France et des Français à l'international
- Décodage de la culture managériale de son entreprise

#### Développer sa compétence de manager interculturel

- Les 10 dimensions de la relation interculturelle (environnement, temps, action, communication, proxémie, pouvoir, identité, motivation, mode de décision, risque)
- La carte du monde des repères interculturels
- Identifier les situations managériales à enjeux
- Introduire des comportements de coopération efficaces
- Les leviers de la QVT en contexte multiculturel, réduire le stress et les malentendus

#### La boîte à outils du manager interculturel

- Réussir la communication managériale à distance (téléphone, mails, visioconférence)
- Décoder les besoins des diverses générations
- Anticiper les dysfonctionnements dus aux différences culturelles
- Partager une Vision
- Proposer, fixer et faire respecter des règles de fonctionnement
- Animer des réunions avec des participants de cultures différentes
- Le management positif : feedback, feedforward, empowerment
- Valorisation de la performance et/ou recadrage
- Réguler les tensions interindividuelles et collectives

*Exercices de découverte ou de mise en application, questionnaires autoscorables, ateliers de partage de pratiques managériales, jeux de rôles, cas pratiques, extraits vidéos, ...*

membre de la 



## Comprendre et faire coopérer ses équipes intergénérationnelles

Prix : 1350 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Identifier les différentes générations
- Différencier le fonctionnement des 3 générations
- Identifier les motivations et la vision de chacune des générations
- Faire travailler ces différentes générations ensemble

### Public

Managers – Membres des équipes RH  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Alternance d'apports théoriques
- Discussions
- Etudes de cas
- Mises en situation

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Définir les générations interculturelles

- Identifier le contexte historique et sociologique
- Appréhender les éléments de systémique

*Exercice(s) : échanges oraux pour faire émerger les expériences de chacun*

#### Comprendre le fonctionnement des 3 générations

- Définir chaque génération
- Distinguer la génération des Baby-boomers, la génération Y et la génération X

*Exercice(s) : à partir de cas concrets, identifier les comportements en présence et les relier aux générations*

#### Identifier les motivations des 3 générations

- Définir les modèles de motivation
- Distinguer les moteurs de motivation des 3 générations

*Exercice(s) : appliquer les modèles de motivation à des cas concrets issus de l'expérience des stagiaires ou du formateur*

#### Comprendre comment chaque génération voit les autres

- Décrire les valeurs et les aspirations des générations
- Appréhender leur vision du travail et de l'entreprise
- Identifier leurs atouts et leurs faiblesses ?
- Reconnaître leurs attentes vis-à-vis du management
- Comparer leur positionnement vis-à-vis des autres générations

*Exercice(s) : travail en sous-groupes sur différents thèmes de la vie professionnelle vus par chacune des générations. Debrief et synthèse en groupe complet*

#### Faire travailler les 3 générations ensemble

- Communiquer efficacement avec chaque génération
- Faire comprendre ses objectifs aux autres générations
- Trouver la complémentarité entre générations

*Exercice(s) : jeux de rôles à partir de cas concrets amenés par les stagiaires ou le formateur*

#### Organiser le management et le travail transversal

- Structurer le travail
- Expliquer les consignes
- Impliquer chacun
- S'appuyer sur les atouts et compétences naturels de chacun

*Exercice(s) : jeux de rôles*

#### Découvrir les premiers pas de la nouvelle génération « Z »

- Appréhender leur vision du travail et de l'entreprise
- Identifier leurs atouts et leurs faiblesses ?

*Exercice(s) : debrief et synthèse en groupe complet*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Manager en développant la qualité de vie au travail

Prix : 750 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

1,00 jour / 7,00 heures

### Objectifs

- Placer les collaborateurs dans un environnement propice à la performance
- Prévenir les RPS en conciliant bien-être et efficacité

### Public

Managers – Manager de managers  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Exercer des fonctions d'encadrement

### Pédagogie

- Méthodes actives et participatives favorisant la réflexion individuelle et collective
- Cas pratiques en sous-groupes
- Autodiagnostic
- Jeux pédagogiques

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Identifier le rôle de manager comme acteur majeur de la qualité de vie au travail

- Discerner le lien entre risques psychosociaux et qualité de vie au travail
- Développer l'intelligence de la situation pour une bonne adéquation objectifs/ressources

#### *Exercices : Autodiagnostic*

#### Opérer sur 4 axes déterminants pour mieux travailler ensemble (MTE)

- Le travail (organisation et contenu)
- Les relations sociales et professionnelles
- L'environnement du travail
- Le développement professionnel et personnel

#### *Exercices : décoder les mécanismes des 4 axes à l'aide de grilles de lecture*

#### Actionner les leviers managériaux favorisant les bonnes pratiques

- Valoriser l'effort et développer la reconnaissance
- Créer des espaces de discussion et d'expression
- Encourager le partage d'expérience pour capitaliser
- Donner du feed-back et permettre le feed-forward
- Favoriser l'adaptabilité
- Faire preuve de visibilité et de clarté

#### *Exercices : exemples tirés des pratiques des participants, et de cas concrets : comment le manager communique positivement (l'assertivité)*

#### Créer les conditions de bien-être au travail (BET)

- Choisir une démarche appréciative comme tremplin de transformation
- Communiquer sur le registre de l'empathie
- Installer une coopération apaisée en développant la solidarité et l'estime mutuelle
- Etablir le lien entre convivialité, humour, bien-être et performance

#### *Exercices : mises en situation pour créer des situations de bien être au travail*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



# Accueillir et intégrer des personnes en situation de handicap

Prix : 750 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

1,00 jour / 7,00 heures

### Objectifs

- Identifier ses représentations et les notions liées au handicap en entreprise
- Identifier l'impact du handicap sur les compétences recherchées et repérer les ressources mobilisables
- Définir des objectifs adaptés
- Sensibiliser et Impliquer l'équipe
- Préparer et organiser le poste, l'accueil et le suivi du salarié en situation de handicap

### Public

Managers

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Brainstorming
- Partages d'expériences
- Pédagogie ludique et interactive

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

**A l'issue de la formation les managers sauront adopter les bonnes postures et mobiliser les ressources adaptées pour accueillir et intégrer une personne en situation de handicap au sein de leur équipe**

#### Handicap et entreprise, représentations, législation, définition

- Identifier et clarifier ses représentations du handicap en entreprise
- Identifier le cadre légal de référence (OETH /loi de 2005, RQTH)
- Définir les différentes catégories de handicap et leur impact sur le travail

*Exercice (s) : Brainstorming - Quiz handicap - Se présenter en situation de handicap*

#### Quelles compétences, quels objectifs, quels aménagements ?

- Clarifier les compétences recherchées avec le service RH
- Examiner l'impact du handicap sur le poste/du poste sur le handicap
- Définir des objectifs réalistes au regard de la situation de handicap
- Découvrir les ressources mobilisables (internes/externes)
- Identifier les différentes formes d'aménagements possibles

*Exercice (s) : Etude de cas en sous-groupes : les bonnes questions à (se) poser*

#### Accueillir la personne en situation de handicap au sein de l'équipe

- Sensibiliser et impliquer l'équipe (dédramatiser et valoriser les solutions : aides possibles/tutorat etc.)
- Aborder le sujet du handicap en entretien
- Impliquer le salarié en situation de handicap dans la communication de son handicap
- Organiser l'accueil et l'intégration d'un salarié handicapé au sein d'une équipe
- Planifier des entretiens de bilan réguliers

*Exercice (s) : Mises en situation d'entretiens - Travaux en sous-groupes (plan d'actions)*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

# Sensibiliser les managers opérationnels aux RPS

Prix : 650 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

1,00 jour / 7,00 heures

### Objectifs

- Identifier les six facteurs de risques psycho-sociaux
- Maîtriser les notions clés et bien circonscrire leur champ
- Les acteurs de la prévention et du traitement
- Les modalités de la prévention et du traitement

### Public

Collaborateurs RH - Managers en charge d'une équipe opérationnelle  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Pédagogie active
- Cas pratiques
- Atelier collaboratif avec jeux de prévention

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Appréhender ce que sont les RPS ... et ce qu'ils ne sont pas

- S'approprier les notions clés : troubles, risques, manifestations (TMS, suicides, absentéismes...)
- Connaître le cadre légal et conventionnel
- Maîtriser les dimensions du harcèlement (moral, sexuel)

#### Exercices : cas pratique de présomption de harcèlement

#### Identifier les six catégories de facteurs de RPS

- Comprendre les facteurs de risques ...
- Organiser prévention et traitement : grille d'analyse

#### Exercice 1 : identification et classification des facteurs de risque à partir des verbatim d'une enquête

#### Exercice 2 : ébauche d'une analyse des facteurs de risque dans votre environnement professionnel

#### Améliorer la qualité de vie au travail

- Intervenir à trois niveaux : à froid en prévention, en présence de signaux d'alerte et en situation de crise
- Appréhender les outils d'anticipation et d'évaluation : enquêtes & analyses, management ...
- Connaître les acteurs : CHSCT, médecine du travail, représentants du personnel, responsable sécurité ...

#### Exercice 1 : le manager face à un cas d'épuisement professionnel

#### Exercice 2 : un manager constate une situation de souffrance morale parmi ses salariés

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

# Sensibiliser les managers de proximité aux relations sociales

Prix : 700 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

1,00 jour / 7,00 heures

### Objectifs

- Connaître le paysage des relations sociales dans l'entreprise après les lois Rebsamen & El Khomri et les « ordonnances Macron »
- Devenir agile au quotidien dans les relations entre managers et RP
- Comprendre l'intérêt des canaux managériaux et sociaux

### Public

Collaborateurs RH, Managers en charge d'équipe opérationnelle  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Méthode active et participative alternant apports théoriques et méthodologiques
- Cas pratiques travaillés en sous-groupe
- Echanges et mise en commun d'expériences

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Réaliser l'état des lieux du dialogue social dans votre entreprise

- Recenser et analyser les expériences et perceptions des participants en matière de dialogue social

*Exercice : réalisation d'un SWOT des relations sociales*

#### Connaître l'architecture sociale des IRP en France en 2017-2018

- Comprendre les bouleversements provoqués par les évolutions législatives récentes
- Découvrir les nouvelles IRP de 2017-2018 (moins de 50 salariés ou plus de 50)
- Déployer le canal managérial et le canal social pour un dialogue de qualité

*Exercice : test de connaissance sur les éléments clés des nouvelles IRP*

#### Promouvoir les facteurs clés de la confiance dans le dialogue social

- Clarifier attitudes et intentions
- Comprendre les comportements humains
- Travailler sur l'ouverture
- Situer la mission des syndicats dans l'entreprise

*Exercice 1 : accueil par un manager d'un nouveau représentant du personnel*

*Exercice 2 : entretien professionnel d'un représentant du personnel*

#### Piloter les relations sociales au quotidien

- Gérer les heures syndicales : le droit ... et la pratique
- Faire un usage performant du CHSCT : ses principales missions et attributions
- Connaître les droits et devoirs des représentants du personnel

*Exercice 1 : vous échangez avec le représentant au CHSCT de votre service sur un projet qui va concerner le service*

*Exercice 2 : jeux de rôle des élus à l'occasion d'une réorganisation*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

## Maîtriser juridiquement vos relations sociales

Prix : 1350 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Acquérir les repères juridiques nécessaires au poste de manager
- Assumer son rôle de leader et prendre conscience de ce rôle
- Prévenir et gérer les contentieux de la relation de travail

### Public

Responsables RH et RRH - Managers  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas
- Jeux de rôle
- Mises en situation
- Quizz

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Le contexte du management

- Un rôle managérial
- La place du droit du travail dans les relations de travail
- Un rôle d'employeur par délégation
- Un rôle hiérarchique

#### Les sources du droit du travail

- Loi, accords collectifs, contrats de travail, usages, directives, règles internationales, ...
- La hiérarchie et l'articulation des sources du droit du travail
- Les différents juges du droit du travail

*Exercice(s) : déterminer la disposition conventionnelle applicable à une relation de travail en présence d'un accord d'entreprise et d'une convention collective en concurrence*

#### Le contrat de travail

- Le contenu du contrat de travail
- La modification du contrat de travail et les conséquences d'un refus du salarié
- Accords d'entreprise de compétitivité et contrat de travail : une évolution récente

*Exercice(s) : le déménagement d'une entreprise peut-il être la cause d'une modification du contrat de travail ?*

#### Les différents contrats de travail

- Le CDI : le contrat de droit commun
- Le CDI de chantier
- Le contrat à temps partiel
- Le CDD : un contrat temporaire
- Le contrat d'intérim
- Le contrat intermittent

*Exercice(s) : différents cas pratiques relatifs à la succession de CDD dans le temps*

#### Les différentes ruptures du contrat de travail

- Distinguer les différentes ruptures du contrat de travail (démission, licenciement, rupture conventionnelle, prise d'acte)
- La qualification du licenciement : pour motif personnel, disciplinaire ou pour motif économique
- La rupture conventionnelle
- Les ruptures conventionnelles collectives

*Exercice(s) : qualifier la rupture du contrat de travail à partir de différentes hypothèses*

#### Gérer la relation de travail

- Assurer l'embauche et le suivi de la période d'essai
- Exercer les pouvoirs de direction de l'employeur (élaborer un règlement intérieur et assurer la discipline)

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



- Organiser et suivre le temps et l'organisation du travail (durée, heures supplémentaires, temps de repos, travail à temps partiel ...)
- Faire face aux différentes absences : congés payés, maladie ...
- Veiller au respect de la sécurité et de la santé au travail des collaborateurs
- Veiller au développement des compétences (entretiens d'évaluation, formation)

*Exercice(s) : différentes mises en situations d'exercice de son pouvoir de direction*

### **Les relations sociales au quotidien avec les représentants du personnel**

- Identifier le rôle des différentes instances : délégué du personnel, Comité d'entreprise, délégué syndical, représentant de la section syndicale
- Gérer au quotidien les relations avec chacun des représentants (droits et devoirs)
- S'approprier son rôle comme manager dans la qualité du dialogue social

*Exercice(s) : se confronter à l'exercice de mandats de représentation du personnel par des élus*

# Communication Orale

Maîtriser les fondamentaux d'une bonne communication .....	38
Développer son charisme et son aisance relationnelle .....	39
Prendre la parole en public et impacter son auditoire .....	40
Argumenter et convaincre .....	41
Animer productivement tous types de réunions .....	42
Savoir anticiper et gérer les conflits .....	43
Maîtriser l'art du questionnement pour ouvrir le dialogue .....	44
La négociation raisonnée .....	45

## Maîtriser les fondamentaux d'une bonne communication

Prix : 1250 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Identifier les éléments influant sur la communication
- Formuler ses phrases de manière positive
- Mettre en pratique l'écoute active
- Utiliser les outils de communication

### Public

Managers – Fonctions support – Chefs de projets

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Méthodes actives et participatives
- Echanges de pratiques
- Exercices d'entraînement

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Définir la communication

- Définir le schéma de la communication interactive
- Identifier ce qui influence notre communication
- Appréhender le non verbal
- Maîtriser le para verbal
- Impacter avec la parole

#### Exercices : quizz sur l'impact de la communication

#### Les principaux outils de la communication

- Différencier les styles de questionnement
- Adopter les méthodes de reformulation
- Utiliser l'écoute active

#### Exercices : jeu des formes géométriques

#### Repérer les fondements de la communication bienveillante

- Utiliser la communication positive
- Adapter le temps utilisé
- Formuler une question amenant une réponse positive
- Savoir dire non positivement
- Capitaliser sur le positif

#### Exercices : utilisation de la formulation positive

#### Identifier les sources de malentendu

- Différencier les perceptions
- Eviter les suppositions

#### Exercices : jeu Veille Dame/Jeune femme et 6/9

#### L'Assertivité : affirmation de soi et respect d'autrui

- Identifier les 4 attitudes types dans la relation à l'autre
- Détecter les attitudes non assertives
- Identifier les bases de l'affirmation de soi
- Utiliser les positions de vie pour améliorer la relation aux autres

#### Exercices : quizz oral

#### Adopter une communication efficace

- Différencier fait, sentiment et opinion
- Appréhender les bases de l'analyse transactionnelle pour adapter sa communication
- Utiliser la CNV pour communiquer efficacement de manière bienveillante
- Faire et recevoir une critique

#### Exercices : utilisation de la CNV

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Développer son charisme et son aisance relationnelle

Prix : 1250 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Impacter ses interlocuteurs
- Acquérir une aisance verbale et corporelle
- Utiliser les outils de gestion des émotions

### Public

Managers – Formateurs –  
Commerciaux – Fonctions support  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Exercices pratiques
- Jeux de rôles
- Partages d'expériences

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Développer son charisme

- Oser être soi-même
- Avoir de la présence
- Utiliser ses ressources corporelles
- Accepter d'être « au centre »
- Gérer le trac et savoir se relaxer

*Exercice(s) : travail corporel sur l'ancrage au sol, le regard, la respiration et présentation de soi face au groupe*

#### Augmenter sa force de conviction

- Maîtriser les règles de l'éloquence et de la rhétorique
- Adopter un « discours » à son compte
- Impacter l'écoute de ses interlocuteurs
- Intégrer les registres émotionnels et rationnels

*Exercice(s) : prise de parole à partir de textes issus du théâtre et de fable suivie d'un entraînement sur la diction*

#### Instaurer la confiance et l'enrichissement mutuel

- Identifier un positionnement juste pour créer la coopération
- Savoir se valoriser à sa juste valeur et savoir valoriser ses interlocuteurs
- Trouver le juste milieu entre affirmation de soi et écoute de l'autre

*Exercice(s) : le miroir : inspiré du théâtre sur l'écoute de soi et de l'autre - Echange entre chaque participant de signes de reconnaissance positifs*

#### Avoir de l'aisance verbale

- Acquérir une plus grande fluidité mentale et verbale
- Développer le sens de la répartie, de « l'à-propos » et de l'improvisation
- Libérer son imagination

*Exercice(s) : photo langage (improvisation à partir de photos) et autres exercices d'improvisation verbales*

#### Développer son aisance corporelle

- Définir l'importance du non verbal
- Faire un travail sur l'image de soi
- Elargir sa « palette » d'expressions corporelles

*Exercice(s) : corporels ludiques et créatifs : « Théâtre image »*

#### Gérer ses émotions

- Utiliser et automatiser notre respiration naturelle
- Maîtriser des techniques de relaxation au quotidien

*Exercice(s) : initiation à la relaxation*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Prendre la parole en public et impacter son auditoire

Prix : 1300 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Améliorer son expression orale
- Maîtriser son trac
- Communiquer avec assurance
- Structurer ses interventions pour une meilleure compréhension du message

### Public

Managers – Toutes personnes susceptibles d'intervenir face à un public ou animer des réunions  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Jeux de rôle et mises en situation filmées, avec débriefing entre les participants et le formateur
- Techniques pédagogiques issues du monde théâtral
- Improvisation mettant à contribution l'imaginaire de chaque participant
- Méthodes actives et participati

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Définir et composer un message

- Définir le message précis à faire passer
- Construire son message en adoptant le triangle d'Aristote : Rationalité, Emotion, Action
- Etablir le plan de sa présentation

*Exercice(s) : 1ère présentation face à la caméra en intégrant des outils et analyse*

#### S'approprier les outils de la communication non-verbale

- Utiliser son regard
- Etre regardé
- Regarder, prendre contact, se rapprocher par le regard
- Susciter l'intérêt et le maintenir
- Intégrer des silences
- Distinguer durée objective et durée subjective du silence
- Identifier ses retentissements personnels
- Définir l'utilité des silences dans l'expression
- Maîtriser ses attitudes et ses gestes
- Appréhender les postures privilégiées, appropriées à chacun
- Intégrer le mouvement : le pouvoir libérateur du geste
- Harmoniser le geste et la parole
- Améliorer la faculté d'improvisation verbale et l'expression gestuelle
- Gérer l'espace
- Se préparer physiquement : respiration, décontraction, concentration
- Renforcer la confiance en soi et s'affirmer

*Exercices : sous forme de lecture d'un texte*

#### Mises en application

- S'entraîner à plusieurs types de prise de parole
- Lire à haute voix
- Mettre en valeur les informations
- Improviser
- Utiliser l'exposé semi-improvisé ou préparé
- Gérer l'échange questions/réponses

*Exercices : d'improvisation sur l'art de convaincre et 2ème présentation filmée pour consolider et valider les acquis de la formation*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Argumenter et convaincre

Prix : 1300 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Intégrer les bases de la communication
- Utiliser les techniques d'argumentation
- Convaincre son ou ses interlocuteurs
- Gérer son attitude face à son interlocuteur

### Public

Managers – Chefs de projets –  
Fonctions support  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Explications
- Démonstrations
- Exercices
- Utilisation de la vidéo

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Communiquer efficacement pour convaincre

- Considérer l'impact de ses attitudes relationnelles
- Comprendre les 2 niveaux de communication
- Dépasser les obstacles de la communication
- Optimiser les vecteurs de la communication (non verbale et verbale)

*Exercice (s) : Jeu portrait chinois, Identification de ses attitudes relationnelles, jeux d'intelligence émotionnelle.*

#### Préparer son argumentation

- Utiliser l'approche quintilienne (CQQCOQP)
- Définir les arguments factuels adaptés à son interlocuteur
- Structurer un plan, un raisonnement
- Méthode ASOSRA

*Exercice (s) : « Un sujet des arguments » - Mise en situation filmée*

#### Convaincre son interlocuteur ou ses interlocuteurs

- Savoir questionner et s'adapter à son interlocuteur
- Ecouter activement et rebondir sur les remarques
- Anticiper et répondre aux objections et aux questions
- Communiquer ses idées avec conviction
- Savoir faire des concessions

*Exercice (s) : Jeu « pour ou contre en 2 minutes » - Jeu « face à face » développer l'écoute active - « Parler positif »*

#### Pratiquer l'argumentation

- Appliquer la méthode AICV
- Développer une relation gagnant/gagnant
- Renforcer sa pratique de l'argumentation

*Exercice (s) : Mise en situation entretien en face à face (négociation, problème à résoudre ...) - Mise en situation face à un groupe (Amener un changement) - Comment respirer, se concentrer, se relaxer de façon ludique*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Animer productivement tous types de réunions

Prix : 1250 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Préparer sa réunion
- Choisir la technique d'animation adéquate
- Utiliser des techniques de gestion de groupe

### Public

Managers – Chefs de projets –  
Fonctions support  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Méthodes actives et participatives
- Autodiagnostic
- Apports méthodologiques
- Mises en situation

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Bien préparer sa réunion

- Identifier les divers types de réunions
- Clarifier l'objectif, l'ordre du jour, les priorités
- Choisir les participants, le lieu, le rapporteur
- Gérer la logistique
- Préparer ses supports visuels

*Exercices : préparer la prochaine réunion*

#### Encadrer avec rigueur et souplesse

- Poser le cadre et faire respecter les règles
- Gérer le temps tout au long de la réunion
- Deux moments-clé : le lancement et la conclusion
- Amener le groupe à progresser de façon constructive vers l'objectif de la réunion

*Mise en situation : lancement de la réunion*

#### Enrichir sa « boîte à outils »

- Découvrir des techniques d'animation efficaces : brainstorming, travaux en sous-groupes, réflexions individuelles, points d'avancement...

*Exercices : brainstorming*

#### Développer son charisme

- Coordonner la posture, le regard, la gestuelle ; bien utiliser sa voix
- Savoir s'affirmer : impliquer son auditoire, convaincre
- Gérer le stress et utiliser le trac à son profit

*Mise en situation : l'impact de la posture / poignée de main*

#### Gérer le groupe

- Comprendre la dynamique du groupe
- Faire le point sur les trois rôles de l'animateur : facilitation, production, régulation
- Gérer les échanges, relancer les débats, recentrer les sujets
- Savoir gérer les conflits et les participants difficiles

*Jeu de rôle : animer un groupe difficile*

#### Assurer le suivi de la réunion

- Rédiger les différents documents de suivi : compte rendu, procès-verbal, relevé de décisions

*Exercices : point du compte rendu de réunion*

Mise en place du plan de progrès individuel

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Savoir anticiper et gérer les conflits

Prix : 1250 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Identifier les origines d'un conflit
- Anticiper un conflit
- Utiliser les outils et techniques de gestion du conflit

### Public

Managers – Chefs de projets –  
Fonctions support  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Echanges de pratiques
- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices d'entraînement basés sur les cas des stagiaires
- Les supports sont disponibles dans l'espace stagiaire sur notre site web

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Identifier les origines d'un conflit

- Identifier les caractéristiques d'un conflit
- Définir les différents types de conflits
- Détailler les diverses sources de conflits

*Exercices : partages d'expériences et échanges de pratiques.*

#### Anticiper le conflit

- Identifier les signaux annonciateurs de conflit (stress, panique, colère, agressivité)
- Repérer les sources d'incompréhension dans le langage non verbal
- Détecter en soi les comportements émotionnels face aux tensions d'un conflit
- Analyser les personnalités difficiles

*Exercices : s'entraîner à repérer les signaux annonciateurs de conflit et adopter la posture appropriée sur la base de cas/situations apportés par les stagiaires*

#### Désamorcer un conflit

- Déceler les attentes et besoins de ses collaborateurs
- Accueillir leurs demandes et revendications
- S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits
- Comprendre, accepter ses émotions et savoir décrypter celles de ses interlocuteurs
- Arbitrer un conflit sans agressivité en développant son assertivité.
- Reconnaître les trois types d'attitudes conflictuelles : la victime, le persécuteur et le sauveur (triangle de Karpman)

*Exercices : s'entraîner à la communication avec assertivité pour désamorcer un conflit. Trouver des options pour sortir des jeux psychologiques. Débriefing collectif.*

#### La négociation : les clefs de la réussite pour résoudre un conflit

- Trouver un terrain d'entente entre deux parties en situation de conflit
- Pérenniser les bénéfices d'une gestion positive du conflit et d'un suivi après conflit

*Exercices : résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation ou une mission de délégation. Débriefing collectif.*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Maîtriser l'art du questionnement pour ouvrir le dialogue

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Adopter une posture d'écoute pour mieux questionner
- Identifier les motivations de son interlocuteur pour orienter le dialogue
- Gérer les questions délicates pour préserver la relation

### Public

Managers – Chefs de projets –  
Fonctions support  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Exercices pratiques
- Jeux de rôles
- Partages d'expériences

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Comprendre la force du questionnement

- Découvrir le processus de communication interpersonnelle
- Analyser le métalangage de son interlocuteur
- Développer la posture d'écoute pour questionner efficacement

*Exercices : jeu de rôle - simulation d'un entretien avec son collaborateur sur la réalisation d'une tâche*

#### Savoir pratiquer les techniques de base du questionnement

- Pratiquer les questions qui ouvrent le dialogue
- Connaître les mots freins/mots moteurs
- Utiliser la reformulation, comme outil de questionnement

*Exercices : jeu de questions ouvertes, fermées ou alternatives*

#### Comprendre les motivations de son interlocuteur

- Découvrir les besoins : techniques CQQCOQP, SONCAS(E), AIDA...
- Questionner les spécificités du langage : jugements, distorsions, présupposés
- Obtenir une information précise en posant les bonnes questions au bon moment

*Exercices : étude de cas en sous-groupes et restitution*

#### L'art du questionnement au service de l'efficacité relationnelle

- Mettre en adéquation son questionnement et son objectif
- Questionner pour progresser, convaincre et décider
- Utiliser la communication assertive

*Exercices : simulation d'un entretien avec un collègue sur la réalisation d'un projet partagé*

#### Conclure le dialogue

- Identifier les éléments clés pour réussir sa conclusion
- Garder le contrôle jusqu'à la fin du dialogue
- Mettre en cohérence le verbal et le non verbal

*Exercices : de synthèse sur les cas précédents*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## La négociation raisonnée

Horaires : 9h-17h15

Dates : Nous consulter

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Adopter la posture ++
- Identifier les enjeux de la négociation
- Prendre en compte les motivations des interlocuteurs
- Réfléchir aux solutions créatives

### Public

Commerciaux – Managers – Chefs de projets – Fonctions support  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Maîtriser les fondamentaux de la vente

### Pédagogie

- Méthodes interactives
- Préparation individuelle et collective de critères de négociation
- Jeu de rôles à partir de l'environnement des participants

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Installer un climat de confiance favorable à l'échange

- Identifier les leviers d'un climat de confiance
- Déterminer les trois étapes clés de l'entretien
- Utiliser les niveaux d'écoute pour bien communiquer
- Observer le non verbal
- Calibrer sa communication avec la PNL

*Exercice(s) : Analyse du pouvoir du non verbal lors de séquence d'exercices en groupe*

#### Utiliser une bonne posture

- Prendre conscience de ses positions de vie
- Mesurer leur impact dans la négociation avec l'Analyse Transactionnelle
- Identifier ses croyances limitantes et aidantes
- Se préparer mentalement avec un état ressource

*Exercice(s) : Autodiagnostic sur mes propres positions de vie et mon assertivité*

#### Comprendre son interlocuteur et ses motivations

- Identifier le style de son interlocuteur
- S'adapter à chaque style
- S'appuyer sur les complémentarités
- Faire des différences une richesse
- Appréhender les motivations de son interlocuteur

*Exercice(s) : Test des cadrans d'HERRMANN - Comment et pourquoi s'adapter à un autre profil*

#### Préparer la négociation

- Identifier les intérêts communs et objets de la négociation
- Utiliser la matrice des concessions et des contreparties

*Exercice(s) : Compléter une matrice autour d'un cas concret*

#### Mener la négociation

- Préparer son argumentation
- Engager le client vers la conclusion
- Déjouer les techniques de manipulation
- Construire son plan de progrès personnel

*Exercice(s) : Définir ma matrice pour réaliser ma prochaine négociation*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Communication écrite

Orthographe et grammaire niveau 1 : revoir les fondamentaux et gagner en assurance....	47
Orthographe et grammaire niveau 2 : maîtriser les subtilités de la langue française .....	48
Rédiger des E-mails efficaces et utiliser sa messagerie à bon escient .....	49
Savoir rédiger des écrits professionnels.....	50
Réussir vos synthèses .....	51

## Orthographe et grammaire Niveau 1 - Revoir les fondamentaux et gagner en assurance

Prix : 1200 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Maîtriser les bases de l'orthographe et de la grammaire
- Se réapproprier la logique de la phrase
- Supprimer les maladresses syntaxiques
- Gagner de l'assurance à l'écrit
- Obtenir 500 à 700 points au Certificat Voltaire

### Public

Managers – Fonctions support – RH – Commerciaux ...  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Maîtriser les bases de la langue française - Avoir complété le questionnaire de positionnement

### Pédagogie

- Ludique et dédramatisante, concrète et pratique, ancrée dans le quotidien des stagiaires.
- Nombreux jeux et exercices, trucs et astuces de mémorisation.
- Utilisation des écrits des participants.
- Echanges et partages entre participants.

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Evaluer ses besoins - Positionnement initial avec le projet Voltaire

##### *Test de positionnement initial avec le projet Voltaire*

- Repérage des points spécifiques à travailler en formation

#### Déjouer les pièges et s'exprimer en français correct

- Se méfier des faux amis (les paronymes ou mots voisins) : « acceptation » et « acception » par exemple
- Ne plus confondre « cession » et « session », « voire » et « voir » ... (les homonymes)
- Faire la chasse aux barbarismes, aux anglicismes abusifs
- Bannir les expressions fautives

*Exercices phrases à compléter : choisir entre deux paronymes en fonction du contexte. Repérage des expressions fautives dans un texte*

#### Revoir les règles d'orthographe courante

- Un ou deux m ? le doublement des consonnes
- « C'est » ou « ses », « ça » ou « sa » ? (Les homophones grammaticaux)
- Le pluriel et les tirets des mots composés
- Les mots invariables
- Les accents

*Exercices Phrases à compléter sous forme de QCM (choix du terme approprié). Jeu interactif de « chasse à l'erreur ». Jeu du tapis roulant (mettre à la corbeille le terme mal orthographié).*

#### Accorder et conjuguer sans hésitation

- Les terminaisons en -é, -i, -u
- Masculin-féminin, singulier-pluriel : les accords en genre et en nombre
- Des astuces pour les participes passés
- « J'irai » ou « j'irais » ? Temps et modes du verbe

*Exercices Phrases à compléter sous forme de QCM (choix de la terminaison correcte). Repérage des erreurs dans des textes variés. Jeu de cartes.*

#### Construire ses phrases de façon correcte

- Les composantes de la phrase
- Les difficultés des propositions relatives : qui, que, quoi, dont, où...
- Formes interrogatives et négatives

*Exercices Transformation, reconstruction de phrases*

#### Utiliser la ponctuation à bon escient

- Comprendre l'importance de la ponctuation pour la compréhension d'un texte
- Savoir quel signe utiliser en fonction du contexte
- Connaître les règles de gestion des espaces : avant et après virgule, point, etc

*Exercices Restituer la ponctuation d'un texte*

#### Savoir se relire et corriger ses écrits

- Acquérir des techniques de relecture efficaces
- Connaître et utiliser dictionnaires et ouvrages de référence
- S'approprier des ressources en ligne
- Utiliser au mieux le correcteur orthographique des traitements de texte

*Exercices Entraînement à la relecture et la correction sur un texte choisi par le formateur*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Orthographe et grammaire Niveau 2 - Maîtriser les subtilités de la langue

Prix : 1200 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Maîtriser les subtilités de la langue française
- Elever son niveau rédactionnel et améliorer son style
- Etre en capacité d'obtenir 700 à 900 points au Certificat Voltaire

### Public

Managers – Fonctions support – RH – commerciaux ...

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Avoir complété le questionnaire de positionnement

### Pédagogie

- Ludique et dédramatisante, concrète et pratique, ancrée dans le quotidien des stagiaires
- Nombreux jeux et exercices, trucs et astuces de mémorisation
- Utilisation des écrits des participants
- Echanges et partages entre participants

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Evaluer ses besoins - Positionnement initial avec le projet Voltaire

##### *Test de positionnement initial avec le projet Voltaire*

- Repérage des points spécifiques à travailler en formation

#### Déjouer les pièges et s'exprimer en français correct

- Les faux amis (paronymes ou mots voisins), les homonymes
- Les barbarismes, les anglicismes abusifs
- Les expressions incorrectes, les mots mal employés, les pléonasmes

##### *Exercices Repérage des expressions fautives dans la presse, réécriture des passages incorrects*

#### Se jouer des accords et conjugaisons difficiles

- Les accords particuliers sujet/verbe
- La construction des verbes pronominaux
- Les conjugaisons irrégulières
- La concordance des temps

##### *Exercices Phrases à compléter sous forme de QCM (choix du terme approprié). Jeu interactif de « chasse à l'erreur »*

#### Maîtriser les difficultés du français

- Les pluriels délicats
- Les mots composés
- Les règles particulières : tout/tous, aucun et d'aucuns...

##### *Exercices Phrases à compléter sous forme de QCM (choix du terme approprié). Jeu interactif de « chasse à l'erreur »*

#### Ponctuer avec subtilité

- Savoir quel signe utiliser en fonction du contexte
- Utiliser les majuscules et les abréviations selon le code typographique

##### *Exercices proposer plusieurs ponctuations pour changer le sens d'un texte. Repérer les erreurs de typographie dans des textes choisis par le formateur*

#### Savoir se relire et corriger ses écrits

- Acquérir des techniques de relecture efficaces
- Connaître et utiliser dictionnaires et ouvrages de référence de niveau supérieur
- S'approprier des ressources en ligne
- Utiliser au mieux le correcteur orthographique des traitements de texte

##### *Exercices entraînement à la relecture et la correction sur un texte choisi par le formateur*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Rédiger des mails efficaces et utiliser la messagerie à bon escient

Prix : 700 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

1,00 jours / 7,00 heures

### Objectifs

- Savoir rédiger des e-mails efficaces et pertinents pour toutes situations
- Utiliser sa messagerie à bon escient

### Public

Fonctions support – Commerciaux – Managers – Chefs de projets  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Les participants sont invités à venir avec des exemples de mails

### Pédagogie

- Echanges de pratiques
- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices d'entraînement basés sur des cas personnels professionnels

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Comprendre les enjeux de l'e-mail

- Identifier les spécificités de l'e-mail
- Appréhender l'impact de l'e-mail dans les relations de travail
- Savoir quand l'utiliser ou préférer un autre moyen de communication

*Exercices : échanges, questionnement, quiz*

#### Savoir renseigner la zone Objet de façon pertinente et explicite

- Prendre conscience de l'importance de la zone objet
- S'entraîner à rédiger des objets percutants et précis

*Exercice : rédiger l'objet de différents mails*

#### Rédiger avec méthode, fluidité et rapidité

- Ecrire aisément grâce à un schéma type
- Construire des phrases courtes et lisibles
- Utiliser un vocabulaire précis
- Adopter un style vivant et concret

*Exercices : rédaction de différents mails tirés de situations réelles des stagiaires, réécriture de mails existants*

#### Emettre un e-mail

- Identifier son objectif
- Accompagner l'envoi de pièces jointes
- Maîtriser la dimension conviviale : formules de politesse
- Valoriser les deux temps forts : démarrage et conclusion

*Exercices : rédaction de différents mails tirés de situations réelles des stagiaires, réécriture de mails existants*

#### Répondre à un correspondant

- "Accuser réception" par un commentaire juste
- Apporter une réponse brève et pertinente
- Etre précis pour éviter les ambiguïtés

*Exercices : rédaction de mails tirés de situations réelles des stagiaires, réécriture de mails existants*

#### L'e-mail en situation difficile

- Adopter un discours ferme et courtois
- Identifier les formulations à éviter et à privilégier
- Utiliser des stratégies de réponse et messages argumentés

*Exercices : rédaction de mails en situation difficile (cas réels des participants), réécriture de mails existants*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Savoir rédiger les écrits professionnels

Prix : 1300 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Savoir rédiger avec efficacité et rapidité les différents documents courants : courriers, notes, rapports...
- Produire des documents impeccables, qui valorisent l'image de l'entreprise

### Public

Chefs de projets – Managers –  
Fonctions support  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Les participants sont invités à apporter un ou deux écrits professionnels qu'ils souhaiteraient voir analyser lors de la formation

### Pédagogie

- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices d'entraînement basés sur des cas personnels
- Les supports sont disponibles dans l'espace stagiaire sur notre site web

### Évaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Identifier les différents types d'écrits en entreprise

- Courriers, courriels, notes, fiches de procédures, comptes rendus, rapports...faire le point sur les usages et spécificités de chacun

*Exercice : QCM sur les spécificités des différents écrits*

#### Analyser la situation de communication

- Identifier le(s) destinataire(s), analyser la demande et déterminer le contenu à transmettre
- Se donner un ou des objectifs clairs

*Exercice : analyse d'un courrier - rédiger l'objectif de la réponse*

#### Structurer le document

- Choisir un plan adapté au type d'écrit, aux objectifs du rédacteur, aux besoins du ou des destinataires
- Visualiser la progression du raisonnement en paragraphes grâce aux mots de liaison

*Exercice : rédiger des plans pour différents documents*

#### Rédiger avec aisance

- Adapter son style au(x) destinataire(s)
- Varier son vocabulaire, utiliser des synonymes, éviter les répétitions
- Adopter un style simple et direct, faire des phrases courtes
- Utiliser des formulations positives, des « mots magiques »
- Ponctuer à bon escient

*Exercices : rédaction de documents en sous-groupes - exercices de vocabulaire - raccourcir des phrases trop longues*

#### Soigner la présentation

- Etablir visuellement différents niveaux de lecture
- Aérer ni trop, ni trop peu
- Jouer sur la typographie

*Exercice : repérage d'erreurs de présentation dans un document présenté par le formateur et proposition d'amélioration*

#### Ecrire en français correct

- Rappels d'orthographe, grammaire et syntaxe adaptés aux lacunes éventuelles des participants
- Acquérir une méthode efficace de relecture

*Exercice : QCM récapitulatif les principales fautes courantes d'orthographe et syntaxe*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Réussir vos synthèses

Prix : 1250 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Extraire l'information pertinente d'un ensemble de documents
- Appréhender les techniques de lecture rapide
- Définir un angle de restitution
- Rédiger des documents de synthèse fiables, clairs et percutants

### Public

Managers – Chefs de projets –  
Fonctions support  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Les participants sont invités à apporter un ou deux écrits professionnels qu'ils souhaiteraient voir analyser lors de la formation

### Pédagogie

- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices d'entraînement basés sur des cas personnels
- Les supports sont disponibles dans l'espace stagiaire sur notre site web

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Définir la synthèse

- Distinguer la différence entre synthèse et résumé
- Spécifier les objectifs d'une synthèse
- Identifier le destinataire

*Exercice : Questions-réponses - Echanges*

#### Prendre connaissance des documents

- Accélérer la prise de connaissance des documents grâce aux techniques de lecture rapide : survol, écrémage, repérage
- Savoir prendre des notes efficaces

*Exercice : Entraînement à la lecture rapide sur différents documents*

#### Utiliser une méthode rigoureuse pour l'analyse

- Repérer les idées essentielles se rapportant à la synthèse
- Reformuler ces idées dans un tableau
- Identifier les relations entre les idées contenues dans les documents : renforcement, complément, opposition

*Exercice : Etude de cas = analyse d'un dossier, présentation des idées dans un tableau de synthèse*

#### Définir le plan et l'ordre de l'argumentation

- Choisir un type de plan en fonction de la problématique
- Veiller à la rigueur et la clarté du plan : venchaîner les idées de façon logique, établir des transitions, équilibrer les différentes parties, rédiger des titres et sous-titres parlants.

*Exercice : Rédiger différents plans pour des sujets fournis par le formateur, à partir des idées repérées*

#### Rédiger de façon simple, claire et concise

- Adopter un style simple et direct
- Varier son vocabulaire, utiliser des synonymes, éviter les répétitions
- Utiliser la ponctuation à bon escient
- Soigner l'introduction et la conclusion

*Exercice : Pour un des plans déjà écrits, rédaction de l'introduction ou de la conclusion (en fonction du groupe)*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Communication digitale

Rédiger un e-mailing et une newsletter impactants.....	53
Optimiser la visibilité de votre entreprise sur le Web .....	54
Utiliser les réseaux sociaux pour piloter sa carrière professionnelle.....	55
Développer et piloter la marque Employeur de son entreprise.....	56

## Rédiger un e-mailing et une newsletter impactants

Prix : 1300 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Créer un emailing ou une newsletter
- Mettre en place un emailing ou une newsletter
- Administrer la production et la diffusion d'un emailing et d'une newsletter

### Public

Personnes en charge de la communication et / ou du marketing-Community managers – Social media editor

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

- La pratique courante d'un logiciel de traitement de texte (Microsoft Word, Google Docs) et d'un tableur (Microsoft Excel, Google Sheet), d'une messagerie en ligne
- L'utilisation courante d'au moins un navigateur internet

### Pédagogie

- Expositive
- Active

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Newsletter et emailing, supports historiques de la communication en ligne

- Estimer l'impact des écrans sur le consommateur
- Appréhender les évolutions et les nouvelles tendances dans le domaine de l'emailing et des newsletters
- Différencier les objectifs de ces deux supports de communication
- Identifier les facteurs clés de succès de chacun de ces supports

*Exercice(s) : quiz interactif et debrief en plénière*

#### Deux supports, deux types de communication, à qui les adresser ?

- Clarifier les objectifs et les inscrire dans la stratégie de communication globale de l'entreprise
- Identifier la ou les cibles à adresser
- Définir la temporalité dans laquelle inscrire les emailings et les newsletters afin d'optimiser les performances de la base de données
- Coordonner les envois avec les autres supports de communication (parutions sur le site web et sur les réseaux sociaux, actions marketing off line)

*Exercice(s) : mise en situation par groupe et travail sur des études de cas*

#### Rédiger un contenu pertinent et efficace

- Déterminer quel contenu multimedia peut être insérer dans un envoi et les limites de ce que peut contenir un mail envoyé massivement
- Formuler ce qu'est le « responsive design »
- Mesurer l'importance du champ « objet » dans la consultation d'une boîte mail
- Appliquer les règles de base de la rédaction on-line et de la lecture multi-écrans

*Exercice(s) : à partir d'exemples de newsletters et d'emailings trouver les meilleurs supports - debrief en plénière*

#### Les choix opérationnels et techniques

- Appliquer les règles légales de l'exploitation de bases de données
- Choisir une solution technique d'envoi d'emailing (mailchimp, Sendiblu...)
- Déterminer l'utilité, ou non d'avoir recours à un « routeur »
- Mettre en place un tableau de suivi de performances

*Jeu pédagogique*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



Datadock

## Optimiser la visibilité de votre entreprise sur le WEB

Prix : 1350 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Maîtriser les bases de l'écriture multimédias et de la communication sur internet et les réseaux sociaux
- Maîtriser les trucs et astuces de visibilité en ligne

### Public

Toute personne en charge de la communication en entreprise ou du contenu du site Web

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

La pratique courante d'un logiciel de traitement de texte (Microsoft Word, Google Docs) - L'usage d'un service de messagerie en ligne (mail) -

L'utilisation courante d'au moins un navigateur internet et des principaux réseaux sociaux (Facebook...)

### Pédagogie

- Expositive
- Active

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Internet et les réseaux sociaux, canaux majeurs de la communication des entreprises

- Evaluer les évolutions de la communication des entreprises face au web et aux réseaux sociaux
- Examiner les usages des internautes dans leurs habitudes d'information et de consommation sur l'internet fixe et mobile
- Estimer la E-Réputation de son entreprise

*Exercice(s) : exploration sur Google.fr l'e-réputation de son entreprise en suivant un questionnaire*

#### Etre vu et lu sur internet, les bonnes pratiques

- Configurer les comptes Facebook, Twitter et LinkedIn de l'entreprise
- Appliquer les bonnes pratiques de rédaction sur internet
- Construire un article multimédia (photo, vidéo, son, lien hypertexte...)
- Intégrer la taxonomie des réseaux sociaux
- Utiliser les règles de base du référencement
- Animer et développer son audience
- Gérer les commentaires de la communauté
- Définir une veille informationnelle sur le secteur d'activité de l'entreprise

*Exercice(s) : jeu pédagogique d'évaluation des acquis - technique des post- it - favoriser l'intelligence collective et partage des best practices*

#### Etablir sa stratégie de communication en ligne

- Définir la ou les cibles à adresser
- Déterminer les objectifs de présence de l'entreprise sur le web
- S'appuyer sur les outils et supports existants dans l'entreprise (site web, base de données, blog...)
- Identifier les objectifs de communication envisageables sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn)
- Etablir un planning éditorial et l'articuler selon les différents réseaux sociaux
- Définir les indicateurs de performance en fonction des outils disponibles (outils statistiques gratuits ou payants)

*Exercice(s) : cas pratique : établir sa stratégie de communication et rédaction d'un court article multimédia. (cible - quel réseau social - adaptation de la forme du message - définition des indicateurs de performance)*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Utiliser les réseaux sociaux dans le cadre de projets professionnels

Prix : 1300 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Etre capables de prendre la parole de manière pertinente sur les réseaux sociaux afin de promouvoir leur nom et leur image de marque (« personal branding ») dans le cadre professionnel

### Public

Cadres dirigeants – Managers –  
Consultants – Auto-entrepreneurs  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

- L'utilisation courante d'au moins un navigateur internet
- Disposer d'au moins un compte sur Facebook, Twitter, ou LinkedIn

### Pédagogie

- Expositive
- Active

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### L'impact d'internet et des réseaux sociaux sur la carrière professionnelle

- Appréhender l'impact du numérique dans la gestion des carrières professionnelles pour les candidats et les recruteurs
- Déterminer ce qu'est l'image de marque personnelle (« personal branding ») et l'E-reputation sur l'internet
- Estimer son image de marque sur le web

*Exercice(s) : répondre au questionnaire en consultant son E-réputation sur les réseaux sociaux - Debrief en plénière*

#### Les réseaux sociaux au service de son projet professionnel

- Paramétrer ou revoir les paramètres d'un profil LinkedIn, Twitter et/ou Facebook
- Distinguer les spécificités de communication relatives aux réseaux sociaux LinkedIn, Twitter et Facebook
- Définir le type de présence ou de prise de parole en fonction du projet professionnel
- Choisir le ou les réseaux sociaux les plus appropriés à communiquer sur son image de marque
- Analyser l'influence des réseaux émergents tels qu'Instagram ou Snapchat
- Mettre en oeuvre une veille informationnelle

*Exercice(s) : mises à jour des paramètres de son profil sur les réseaux sociaux et audit de chaque profil par groupe*

#### Quoi et quand publier sur les réseaux sociaux

- Intégrer les notions de droit d'auteur et de droit à l'image
- Reconnaître les fausses informations qui circulent sur internet et vérifier ses sources d'information
- Développer son réseau de contacts
- Utiliser la taxonomie employée sur les réseaux sociaux
- Appliquer une temporalité de publication efficace
- Conscientiser la mise en place d'un blog

*Exercice(s) : quiz d'évaluation en ligne sur les sujets abordés durant le module et exercice de validation des acquis*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Développer et piloter la marque employeur de son entreprise

Prix : 1350 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Détecter l'impact du digital dans la société du XXI<sup>e</sup> siècle
- Evaluer une réputation en ligne
- Distinguer les différents réseaux sociaux
- Adopter les bonnes pratiques des réseaux sociaux
- Intégrer un dispositif en ligne à une stratégie de communication

### Public

Toute personne en charge de la communication en entreprise ou du contenu du site Web

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Avoir un usage courant de l'informatique et de la navigation sur le web

### Pédagogie

- Pédagogie active avec des apports théoriques
- Travail en sous-groupes, individuel et collectif sur des études de cas et exemples concrets

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Panorama du digital

- Repérer les grandes dates et chiffres clés du web
- Cerner l'impact de la génération Y et des consommateurs
- Définir le web, le 2.0 et 3.0
- Cerner les enjeux du web mobile

#### E-réputation

- Situer la réputation en ligne comme nouvel enjeu du XXI<sup>e</sup> siècle
- Préparer une méthodologie pour évaluer sa e-réputation
- Découvrir les outils de veille en ligne
- Se protéger : recours légaux
- Découvrir le personal branding et la marque employeur
- Définir sa stratégie

#### Les médias sociaux

- Définir le média social
- Identifier des principaux réseaux
- Adopter les bonnes pratiques de chaque réseau
- Utiliser les réseaux sociaux pour l'entreprise

#### Utiliser le digital en interne

- Mettre en place un recrutement 2.0 à travers le concept de marque employeur (étude de cas)
- Echanger sur les différents moyens digitaux au service de la cohésion interne

#### Mettre en place une stratégie de visibilité

- Remplir sa boîte à outils webmarketing
- Construire son plan d'action / Etude de cas

*Mise en place du plan de progrès individuel*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



# Efficacité professionnelle et personnelle

## Intelligence Emotionnelle

Développer son assertivité et la confiance en soi..... 58

 Renforcer son intelligence émotionnelle : compétence clé au travail ..... 59

Utiliser les outils du comédien pour renforcer vos compétences commerciales..... 60

Comprendre et gérer ses émotions face au changement..... 61

Apprendre à gérer son stress et ses émotions..... 62

 Révéler ses talents et augmenter sa motivation ..... 63

 Optimiser ses talents et développer son potentiel..... 64

## Communication

Développer des relations bienveillantes avec la CNV..... 65

Réussir l'accueil de ses clients : première image de l'entreprise ..... 66

Augmenter son aisance téléphonique ..... 67

Prévenir et gérer les violences et les incivilités au travail ..... 68

Gérer positivement les réclamations pour fidéliser les clients..... 69

## Gestion du temps

Gérer son temps et ses priorités ..... 70

 Gérer son temps..... 71

Lire plus vite et mémoriser mieux..... 72

Développer les capacités de sa mémoire..... 73

## Prise de décision

Développer votre efficacité avec le MindMapping..... 74

Devenir force de propositions et de solutions ..... 75

Prendre des décisions judicieuses et les faire accepter..... 76

Améliorer sa culture générale pour réussir sa carrière ..... 77

## Créativité / Innovation

Développer et promouvoir sa marque personnelle (personal branding)..... 78

Créer et animer des présentations visuellement impactantes..... 79

## Flexibilité

Les 7 habitudes à adopter pour être efficace ..... 80

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

## Développer son assertivité et la confiance en soi

Prix : 1250 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Différencier confiance et estime de soi
- Identifier les leviers pour développer la confiance en soi
- Utiliser des outils de communication

### Public

Managers – Chefs de projets –  
Commerciaux – Fonctions support  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Méthodes actives et participatives
- Autodiagnostic
- Grilles dévaluation
- Entraînements et jeux de rôle
- Formation progressive

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Définir l'assertivité et la confiance en soi

- Différencier confiance en soi et estime de soi
- Décrire la pyramide de la confiance en soi
- Définir l'assertivité
- Identifier les 4 attitudes faces aux autres

*Exercices : Test d'évaluation - étude de cas*

#### Oser être soi même et se faire confiance

- Identifier les étapes de l'affirmation de soi
- Comprendre et accepter ses émotions
- Connaître ses valeurs

*Exercices : jeu de cartes des valeurs*

#### Se positionner face aux autres

- Décrire notre « carte du monde »
- Identifier la construction de ses cartes mentales
- Définir les mécanismes de filtrage
- Identifier les différentes formes de croyance
- Distinguer les 4 positions de vie

*Exercices : jeux de rôle - test sur les croyances*

#### Mettre en place un comportement assertif

- Utiliser la reformulation
- Pratiquer les critiques constructives
- Identifier les comportements assertifs

*Exercices : de jeux de rôle*

#### Communiquer efficacement

- Appréhender le schéma de la communication
- Définir les étapes pour devenir un bon communicant
- Identifier l'impact du non verbal et du para verbal dans la communication
- Adopter une bonne posture
- Impacter avec la parole

*Exercices : du blason - la visualisation positive - respiration et ancrage*

#### Agir et réagir efficacement en situation efficace

- Résoudre un conflit
- Utiliser la méthode DESC

*Exercices : jeux de rôle sur la CNV et la méthode DESC*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Renforcer son intelligence émotionnelle : compétence clé au travail

Découpler ses performances grâce à vos émotions

Prix : 1300 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- S'approprier le langage des émotions et leurs rôles dans les relations interpersonnelles
- Être plus performant
- Développer son ouverture émotionnelle
- S'approprier son programme : « intelligence émotionnelle ».

### Public

Managers – Fonctions support – Chefs de projets - Commerciaux  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis

### Pédagogie

- Explications
- Démonstrations
- Echanges
- Exercices

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Mieux se connaître grâce à l'intelligence émotionnelle

- Définir l'intelligence émotionnelle et ces axes
- Identifier les différentes intelligences
- Décortiquer le fonctionnement du cerveau gauche/droit (cœur, corps, tête) et leurs rôles
- Faire le point sur soi à partir d'un autodiagnostic et mesurer son quotient émotionnel
- Pratiquer des exercices ludiques pour renforcer son intelligence émotionnelle

*Méthodes pédagogiques : explications, échanges et exercices individuels et en groupe*

#### Comprendre le fonctionnement des émotions

- Identifier les 6 émotions de base et la roue des émotions
- Souligner les émotions génératrices de stress
- Percevoir leurs impacts sur soi, sur ces relations et sur la performance
- S'exercer à reconnaître et transmettre une émotion de façon ludique

*Méthodes pédagogiques : démonstrations, jeux en groupe et échanges*

#### Développer sa conscience émotionnelle

- Vivre, ressentir, explorer ses émotions
- Considérer les dysfonctionnements émotionnels appris et les émotions plus appropriées
- Savoir exprimer et partager son ressenti émotionnel
- Adopter une attitude empathique pour aider son interlocuteur à partager son ressenti
- Générer des émotions positives pour soi et pour les autres afin de renforcer son charisme
- Pratiquer des jeux d'intelligence émotionnelle

*Méthodes pédagogiques : exercices par 2, exercices en groupe et échanges*

#### Gérer ses émotions pour optimiser son intelligence émotionnelle

- Mieux gérer ses émotions difficiles
- Gérer ses émotions en satisfaisant ses besoins
- Dépasser les émotions liées aux situations relationnelles tendues.
- Apprendre à accueillir ses émotions, lâcher-prise, à détendre son corps et calmer le rythme de ses pensées
- Pratiquer des exercices de relaxation, de pleine conscience, de respiration, de psychologie positive...
- Définir et s'approprier son programme : « intelligence émotionnelle »

*Méthodes pédagogiques : exercices personnalisés, exercices en groupe, et échanges*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Utiliser les outils du comédien au service des commerciaux

Prix : 1300 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Maîtriser son stress avant un rendez-vous
- Utiliser sa voix et son regard à la façon d'un comédien
- Différencier le verbal et le non verbal
- Utiliser l'écoute active

### Public

Commerciaux – Négociateurs –  
Vendeurs – Ingénieurs d'affaires  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Saynètes théâtrales, jeux d'acteurs
- Mises en situation
- Exercices corporels
- Improvisation

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Reviser des techniques universelles de communication

- Différencier le message émis par le commercial et le message retenu par le client
- Identifier les outils pour réduire ce décalage au maximum

*Exercices : QCM et analyse des résultats*

#### Maîtriser son stress avant le RDV Client

- Comprendre les raisons du trac
- Différencier le bon et le mauvais trac
- Appréhender les techniques de relaxation du comédien
- Transformer son trac en force d'action commerciale

*Exercices : respiration et application dans un rdv simulé*

#### Utiliser sa voix à la façon d'un comédien

- Poser votre voix
- Identifier sa voix et ses effets sur les autres
- Se faire entendre et se faire comprendre

*Exercices : découverte de sa tessiture et jeux d'acteurs sur la voix*

#### Utiliser son regard à la façon d'un comédien

- Comprendre les conséquences du regard inadapté
- Pratiquer la technique du balayage
- Pratiquer la technique du collimateur

*Exercices : mises en situation sur un thème choisi*

#### Le verbal et le non-verbal

- Distinguer le verbal et le non-verbal
- Comprendre l'intérêt dans votre métier de maîtriser le non-verbal
- Entrer en scène - entrer chez le client
- Avoir une bonne posture - savoir se tenir devant son client

*Exercices : jeux de rôles avec utilisation des gestes lors d'une prise de parole*

#### L'écoute active

- Accrocher son client dès les 1ères secondes du 1er RDV
- Le tenir en éveil : les « trucs et astuces » du One Man Show
- Bien conclure la vente bien et au bon moment : l'art de la chute
- Répondre aux questions
- Gérer une personne hostile ou trop passive

*Exercices : mise en situation analysée en groupe portant sur l'écoute active*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Comprendre et gérer ses émotions face aux changements

Prix : 1250 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Transformer son stress en énergie positive
- Faire face aux changements qui impactent notre vie et impactent nos émotions
- Rebondir par l'action

### Public

Managers – Collaborateurs – Fonctions support

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Méthode active et participative
- Réflexion individuelle
- Travaux de groupe
- Mise en situation

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P PUBLIC recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Comprendre le fonctionnement des émotions

- Identifier les 4 émotions primaires
- Définir leurs origines et leur moyen d'expression
- Déterminer comment les utiliser

**Exercices : échanges d'expériences et jeux de rôles**

#### Développer sa conscience émotionnelle

- Identifier ses propres émotions
- Reconnaître les émotions chez les autres
- Développer 5 compétences pour accroître sa conscience émotionnelle

**Exercices : test d'auto-coaching et études de cas**

#### Gérer ses émotions face changement

- Définir le changement
- Identifier les enjeux et les difficultés du changement
- Gérer ses émotions dans le cadre d'un changement important dans l'entreprise
- Appréhender une méthodologie d'identification des enjeux et intérêts personnels dans le cadre d'un changement

**Exercices : réflexions et échanges autour de situations vécues. Application de la méthode sur une situation personnelle**

#### Agir et ne plus subir

- Identifier l'impact de la passivité vs l'action
- Passer à l'action

**Exercices : réflexions et échanges autour de situations vécues. Rédaction d'un plan d'actions**

#### Développer l'estime de soi pour mieux vivre le changement

- Distinguer confiance en soi et estime de soi
- Lister les 3 composantes de l'estime de soi
- Appréhender les 9 clés pour développer l'estime de soi
- Estimer le rôle de l'estime de soi dans les situations de changement
- Apprécier la valeur de son estime de soi avec un test

**Exercice : AutoTest « Ou en êtes-vous de votre estime de soi ? » = debrief et travail de réflexion personnelle encadrée par le formateur**

#### Le stress dans le changement

- Décrire le stress
- Identifier ses sources de stress
- Visualiser l'impact du stress sur nos émotions
- Apaiser et gérer son stress en situation de changement

**Exercices : travail en binômes pour identifier les sources de stress et les solutions envisageables**

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Apprendre à gérer son stress et ses émotions

Prix : 1250 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Comprendre les mécanismes du stress
- Différencier stress et émotion
- Identifier des outils permettant de palier les situations génératrices de stress

### Public

Managers – Formateurs –  
Commerciaux – Fonctions support  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Volonté de s'impliquer  
personnellement dans cette formation  
pour en tirer les meilleurs bénéfices

### Pédagogie

- Autodiagnostic
- Mises en situation
- Echanges d'expérience

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices  
permettant la validation des acquis par  
le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute  
tous ses formateurs dans un processus  
d'habilitation. Ils sont sélectionnés en  
fonction de leur expérience terrain  
(minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Définir le stress

- Définir les origines et les mécanismes du stress
- Distinguer le stress positif et le stress négatif
- Comprendre l'importance de la notion de contrôle sur les situations
- Identifier ses croyances sur le stress
- Décrire les impacts du stress

*Exercice : partage d'expériences, autodiagnostic*

#### Le rôle du temps et de l'estime de soi en situation de stress

- Gérer son temps, quelques clés
- Décrypter le fonctionnement de l'estime de soi

*Exercice : identifier comment chacun gère son temps, plan d'actions gestion du temps, plan d'actions estime de soi, mises en situation*

#### Différencier stress et émotions

- Définir les 4 émotions primaires
- Repérer les mécanismes cognitifs à l'origine des émotions
- La régulation et l'évitement des émotions
- Différencier stress et émotions
- Se comparer : bénéfiques et maléfices

*Exercice : schémas de Young, jeu d'identification des émotions, mises en situation*

#### Acquérir des techniques de gestion du stress

- Les 6 façons de gérer le stress
- Développer sa pro activité pour ne plus subir
- Expérimenter les techniques de dissociation : prendre de la distance par rapport à la situation

*Exercice : mises en situation projectives, débrief collectif, pratique des techniques de respiration et de relaxation*

#### Accueillir et utiliser les émotions

- Définir le meilleur de soi
- Mettre en place des habitudes bénéfiques
- Trouver comment se mettre en situation de burn up® pour regagner son énergie
- Pratiquer l'affirmation de soi, le lâcher prise

*Exercice : techniques d'affirmation de soi, mises en situation émotionnelles*

#### Plan d'actions personnalisé final

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Révéler ses talents et augmenter sa motivation

Selon le modèle SISEM©

Prix : 800 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

1,00 jour / 7,00 heures

### Objectifs

- Identifier ses talents
- Découvrir son profil
- Etablir sa stratégie de motivation
- Développer son potentiel

### Public

Salariés d'entreprise, managers, professionnels RH désireux d'identifier les sources de leur motivation afin de développer leur talent. Pour un manager de personnaliser ses pratiques managériales pour une plus grande implication dans l'entreprise.

Groupe de 3 à 8 participants

### Prérequis

- Réalisation du test Sisem© la veille de la formation (invitation transmise par mail pour compléter le questionnaire)

### Pédagogie

- Autotests
- Apports théoriques et méthodologiques
- Vidéo
- Etude de cas
- Support d'exercices

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le consultant – Rapport individuel Sisem© remis à chaque stagiaire

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

Présentation et utilisation du modèle : motivation intrinsèque comprenant six moteurs élémentaires de plaisir et de sens se combinant entre eux pour déclencher l'envie de s'engager pleinement dans une/son activité.

### Découvrir les 6 moteurs principaux du modèle

- Différence entre motivation intrinsèques et extrinsèques
- Analyse de l'expérience et mise en évidence de ses moteurs
- Présentation des moteurs

*Exercice (s) : Etude de cas partagée en sous-groupes – Vidéos illustrant les différents moteurs*

### Découverte de ses moteurs et établir sa hiérarchie

- Réaliser son profil en mettant en évidence ce qui nous anime, nous apporte du plaisir et nous donne envie de nous impliquer
- Analyser et exploiter son profil de motivation de façon claire et congruente
- Remise d'un rapport

*Exercice (s) : exemple Etude de cas partagée en sous-groupes*

### Définir les caractéristiques de son épanouissement professionnel

- Etablir sa stratégie de motivation
- Définir ses activités professionnelles préférées
- Construction de son accroche professionnelle (sa base line)

*Exercice (s) : Etude de cas partagée en sous-groupes – Coaching*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Optimiser ses talents et développer son potentiel

Prix : 700 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

1,00 jour / 7,00 heures

### Objectifs

- Exploiter les exercices de connaissance de soi utiles
- Identifier les caractéristiques d'emploi à prendre en compte pour faciliter son épanouissement

### Public

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

- Avoir suivi le jour 1 Découvrir ses moteurs avec le Sisem

### Pédagogie

- Apports théoriques et méthodologiques
- Etude de cas
- Support d'exercices

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Découvrir son projet d'orientation

- Clarifier son 1<sup>er</sup> moteur
- Clarifier sa 1<sup>ère</sup> activité
- Clarifier ses préférences de contenu
- Différence entre style nomade et style sédentaire

#### Affiner son projet professionnel

- Déterminer sa posture professionnelle (à travers la fiche de l'arbre des métier Sisem)
- Clarifier ses valeurs
- Déterminer son environnement professionnel préféré
- Définir une palette de métiers cohérente avec le profil de motivation

#### *Exercice (s) : exemple Etude de cas partagé en sous-groupes*

- Exercices centrés sur l'identité et les valeurs
- Exercices centrés sur les qualités personnelles
- Exercice de créativité
- Exercices de connaissance de soi

#### *Exercice (s) : exemple Etude de cas partagé en sous-groupes*

## Développer des relations bienveillantes avec la CNV

Prix : 1250 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Exprimer ses besoins et son ressenti sans déclencher d'hostilité
- Différencier faits et opinions
- Utiliser une méthode de communication pour la prévention et la gestion des conflits

### Public

Managers – Responsables de services – Commerciaux – Fonctions support  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Volonté de s'impliquer personnellement et émotionnellement dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices

### Pédagogie

- Analyse de situations vécues
- Cas pratiques et ludiques
- Jeux de rôles et mises en situation avec débriefing

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

« Les mots sont des fenêtres ou des murs »

#### Définir la base de la communication

- Identifier ce qui influence notre communication
- Appréhender le non verbal, le para verbal et le verbal

*Exercices : quizz sur l'impact de la communication*

#### Identifier les 4 phases de la démarche de la CNV

- Définir les critères d'une relation respectueuse de soi et de l'autre
- Découvrir l'OSBD : Observation, Sentiments, Besoin, Demande

*Exercices : jeux de rôle sur la mise en application de l'OSBD*

#### Observer et analyser une situation sans juger

- Tester son objectivité
- Décrire une situation de façon neutre
- Ecarter interprétation, jugement de valeur et lecture de pensée

*Exercices : différencier faits et opinions*

#### Clarifier et exprimer ce qui se passe en nous

- Découvrir la palette des émotions
- Reconnaître leur manifestation
- Les verbaliser pour mieux les canaliser

*Exercices : verbaliser ses émotions*

#### Identifier ses aspirations et motivations et celles des autres

- Prendre conscience du lien entre nos besoins et nos sentiments
- Découvrir chez l'autre les besoins cachés derrière les sentiments exprimés
- Rechercher en soi des besoins authentiques et les formuler
- S'appuyer sur les besoins fondamentaux communs

*Exercices : lier une émotion et le besoin sous-jacent*

#### Présenter une demande claire, simple et réalisable

- Traduire son besoin en une formulation concrète positive
- Formuler une demande recevable
- Ouvrir la porte à la négociation

*Exercices : formuler des questions ouvertes*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Réussir l'accueil de ses clients : première image de l'entreprise

Prix : 1200 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Développer son sens de l'accueil
- Acquérir des savoir-faire spécifiques au téléphone et en face à face
- Savoir gérer au mieux les situations délicates

### Public

Personnes en charge de l'accueil -  
Assistants  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Echanges de pratiques
- Autotests
- Simulations enregistrées et analysées
- Apports théoriques et méthodologiques
- Jeux de langage

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Définir la place et le rôle de l'accueil dans l'entreprise

- Identifier l'importance de l'accueil pour l'image de l'entreprise
- Prendre conscience de la valeur des postes d'accueil, et des responsabilités qui y sont attachées

*Exercice (s) : Echanges entre participants*

#### Développer son sens de l'accueil

- Repérer les conditions d'un accueil réussi
- Comprendre les attentes des « accueillis », développer son empathie
- Faire son autodiagnostic : points positifs, points à améliorer

*Exercice (s) : Jeux sur les savoir-faire et qualités de l'accueillant*

#### Maîtriser les techniques de communication

- Maîtriser les outils de l'écoute active, le questionnement, la reformulation
- Utiliser un vocabulaire positif pour mettre en valeur l'image de l'entreprise ; repérer les mots et expressions « magiques » et ceux à éviter

*Exercice (s) : Jeu de cartes en équipe (formulations fautives à corriger)*

#### Accueillir les visiteurs

- Soigner son environnement et sa présentation
- Bien utiliser le langage non-verbal : (posture, attitude, gestuelle) et décrypter celui de l'autre
- Savoir informer, orienter, canaliser avec diplomatie, faire patienter

*Exercice (s) : mises en situation tirées du quotidien des stagiaires*

#### Accueillir au téléphone

- Comprendre l'importance du non-verbal au téléphone : sourire, tenue physique, voix
- Savoir gérer les différentes phases de l'appel avec rigueur
- Concilier accueil téléphonique et physique

*Exercice (s) : Simulations d'entretiens téléphoniques (cas réels des stagiaires), enregistrés et analysés*

#### Faire face à des situations délicates au téléphone ou en face à face

- Canaliser les bavards, rassurer les inquiets
- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...
- Rester toujours constructif
- Gérer les moments de stress

*Exercice (s) : Jeu de réponses et attitudes à avoir dans différentes situations*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Augmenter son aisance au téléphone

Prix : 1200 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Augmenter son aisance au téléphone
- Acquérir un vocabulaire professionnel
- Utiliser les techniques de communication efficaces
- Gagner en efficacité
- Gérer les situations délicates

### Public

Fonctions support – Commerciaux –  
Chargés de clientèle – Hôtes, Hôtesse  
d'accueil

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Autodiagnostic
- Mises en situation, jeux de rôle, témoignages et apports théoriques
- Les exercices s'appuient sur les expériences des participants.
- Utilisation possible d'enregistrements audio sur demande

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Définir les spécificités de la communication téléphonique

- Se positionner et repérer ses axes de progrès
- Analyser les particularités de la communication par téléphone
- S'exprimer en utilisant les différentes composantes de la voix

*Exercices : de coaching vocal et de respiration*

#### Traiter les appels téléphoniques

- Utiliser le vocabulaire professionnel
- S'approprier les mots justes
- Transmettre un message exploitable

*Exercice : Fiches outils, jeux de rôle, exemples vidéo*

#### Contacteur les clients

- Préparer son message
- Rester calme face au répondeur
- Laisser un message précis et juste

*Exercice : Fiches outils, mises en situation*

#### Conduire l'entretien téléphonique

- Employer les techniques de communication
- Ecouter, synchroniser, questionner
- Connaître les différentes étapes d'un entretien
- Conduire l'entretien avec facilité
- Conclure l'entretien

*Exercices de mise en situation avec cas pratiques*

#### Gérer les situations sensibles

- Anticiper et mettre en confiance
- Annoncer un retard de livraison / de service
- Répondre aux réclamations
- Adopter la bonne attitude face aux situations conflictuelles
- Conclure efficacement et se ressourcer

*Exercices de mise en situation et jeux de rôle, exercices de respiration et de visualisation positive*

#### Mise en place du plan de progrès individuel

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Prévenir et gérer les violences et incivilités au travail

Prix : 700 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

1,00 jour / 7,00 heures

### Objectifs

- Différencier les formes d'incivilités et de violences externes et internes
- Désamorcer des situations à risque
- Développer les bonnes pratiques en situation difficile
- Accompagner et soutenir le personnel victime

### Public

Managers – Professionnels en face à face avec des clients  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Pédagogie active avec apport de méthodes et d'outils concrets
- Cas pratiques
- Travail en sous-groupes

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Différencier les formes d'incivilités et violences externes et internes, et leurs conséquences

- Cerner les différents types de violences et incivilités
- Comprendre les répercussions immédiates et ultérieures
- Mesurer l'impact sur le plan physique et psychologique

*Exercice(s) : films sur les violences, incivilités et travail en groupe pour identifier les causes, les effets et les conséquences de chaque catégorie Questions / réponses sur des cas concrets*

#### Privilégier des techniques appropriées pour désamorcer un incident

- Adopter l'attitude, la stratégie et la conduite adéquate
- La communication verbale à utiliser
- Les postures et positions de sûreté
- Choisir des réponses adaptées face à une agression institutionnelle ou personnelle

*Exercice(s) : mise en situation sur la communication verbale et les postures à tenir en cas d'agression - questions / réponses sur des cas concrets*

#### Gérer ses émotions en situation conflictuelle

- Analyser ses réactions et ce qu'elles provoquent
- Préserver son équilibre émotionnel
- Retrouver la tranquillité après une manifestation d'hostilité

*Exercice(s) : identifier et comprendre les émotions - mise en situation avec la méthode DESC*

#### Développer les bonnes pratiques en situation difficile

- Utiliser les solutions déjà expérimentées
- Les gestes pour enrayer l'escalade
- Les mots pour calmer le jeu
- S'appuyer sur la force de l'équipe

*Exercice(s) : mise en situation sur la communication non verbale et l'outil de médiation*

#### Accompagner et soutenir le personnel victime par une prise en charge efficace

- Evaluer l'importance de la prise en considération immédiate
- Savoir passer le relais aux acteurs institutionnels
- Cerner le cadre juridique

*Exercice(s) : fiche sur l'accompagnement de salarié en situation de souffrance au travail et mise en situation sur la conduite d'entretien*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Gérer positivement les réclamations pour fidéliser les clients

Prix : 1250 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Identifier les leviers de la satisfaction client
- Adapter sa communication
- Gérer les insatisfactions grâce à la connaissance du fonctionnement des émotions
- Positiver une réclamation

### Public

Chargés de clientèle – Assistants - SAV  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Méthodes actives et participatives
- Autodiagnostic
- Etudes de cas
- Exercices
- Mises en situation

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Définir les enjeux d'une bonne relation clients

- Repérer les enjeux d'une relation clients maîtrisée
- Mesurer l'intérêt d'une relation de confiance avec ses clients
- Détailler les typologies de clients
- Décrypter leurs attentes et leurs exigences
- Maîtriser les ressorts de la satisfaction du client

*Exercice : cartographie des différents profils de clients, méthode SONCASE*

#### Gérer les réclamations et les clients insatisfaits

- Analyser les raisons de l'insatisfaction
- Faire d'une réclamation une opportunité
- Gérer le traitement de l'insatisfaction
- Rechercher des solutions satisfaisantes de part et d'autre

*Exercices en binômes : lister les grandes insatisfactions et trouver les solutions*

#### Instaurer une relation professionnelle de proximité

- Définition et enjeux d'une communication maîtrisée
- Diagnostiquer l'influence de son propre savoir-être
- Savoir reformuler pour envoyer des signes de reconnaissance
- Rassurer au bon moment
- Proposer des solutions adaptées aux deux parties
- Savoir conclure avec souplesse
- Développer son sens de l'écoute et de l'empathie

*Exercices : définir les différents besoins en fonction des profils client -. analyse de cas*

#### Anticiper et désamorcer un conflit

- Respecter les étapes clefs
- Identifier et prendre en compte ses émotions pour mieux gérer les siennes et celles des autres
- Développer son assertivité : dire sans agressivité

*Exercices : appliquer la méthode DESC - jeux de rôle*

#### Adopter des attitudes qui font la différence

- Instaurer une relation de confiance durable
- Prévenir les litiges
- Fidéliser le client

*Exercices : identifier les actions simples à mettre en place*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Gérer son temps et ses priorités

Prix : 1250 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Acquérir les outils et méthodes permettant de maîtriser son temps et ne plus subir
- Harmoniser son temps avec celui de ses collègues et collaborateurs

### Public

Managers – Chefs de projets –  
Fonctions support  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Avoir une marge de manoeuvre dans son organisation personnelle, et la possibilité de prévoir sa charge de travail

### Pédagogie

- Echanges de pratiques
- Autodiagnostic et tests
- Etudes de cas
- Travail sur l'emploi du temps de chacun et mise en place d'une stratégie individuelle

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Faire le point sur sa gestion du temps

- Analyser son fonctionnement
- Détecter les voleurs de temps dans ses habitudes au quotidien

*Exercices : Test d'efficacité, autodiagnostic*

#### Adopter une méthode rigoureuse

- Clarifier ses missions professionnelles pour distinguer l'essentiel de l'accessoire
- Définir ses objectifs pour mieux tenir son cap
- Savoir établir des priorités, et quoi sacrifier ou reporter en cas d'imprévu
- Planifier à court, moyen et long terme
- Connaître les « lois du temps » et les utiliser à son profit

*Exercices : étude de cas = établir des priorités*

#### Etre efficace au quotidien

- Optimiser l'organisation de son espace de travail
- Utiliser les bons outils de gestion du temps
- Gérer sa messagerie sans se laisser déborder
- Téléphone, entretiens, réunions : savoir les mener pour ne pas les subir
- Adopter la méthode ACTE pour encore plus d'efficacité

*Exercices : Travail sur l'emploi du temps des stagiaires*

#### Mieux se connaître pour mieux gérer son temps

- Connaître ses rythmes biologiques et s'appuyer dessus
- Comprendre ses freins personnels et les combattre : avantages cachés d'une mauvaise gestion du temps, croyances limitantes, scénarios répétitifs...

*Exercices : Repérer ses freins personnels*

#### Optimiser son temps avec les autres

- Etablir un mode de collaboration plus efficace avec son équipe, ses collègues, son manager
- Gérer les sollicitations, savoir dire non pour mieux dire oui, négocier des délais
- Savoir déléguer

*Exercices : Savoir dire non, négocier (mise en situation)*

#### Prendre du recul et diminuer son stress

- Savoir prendre du recul et relativiser, ne pas céder à la pression de l'urgence
- Acquérir des techniques simples de gestion du stress, applicables en situation de travail

*Exercices simples de relaxation*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Gérer son temps

Horaires : 9h-17h15

1,00 jour / 7,00 heures

### Objectifs

- Etre capable d'améliorer de manière concrète et sensible la façon dont son travail quotidien est organisé, dès le lendemain de la formation
- Percevoir sa façon de travailler comme un item de travail en soi, et démarrer une boucle d'amélioration continue sur ce sujet

### Public

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

- Avoir accès aux 15 derniers mails professionnels reçus
- Avoir son téléphone portable avec soi (pour autotests)

### Pédagogie

- Parcours des différents défis d'organisation d'une journée de travail, revisités lors de la journée de formation
- Exemples et situations réelles
- Autotests
- Apports théoriques et méthodologiques
- Débats

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Gérer le flux des emails entrants

- Faire de la gestion des emails une tâche en soi
- Adopter un classement des emails innovant et efficace
- Comprendre le triangle Principes/Rituels/Outils

*Exercice (s) : Classifier ses propres emails en moins de 20s par email.*

#### Voir à court, moyen et long terme : la Tout Doux list

- Les quatre principes de la Tout Doux list
- L'oignon du temps
- Les rituels de la Tout Doux list

*Exercice (s) : Transformer sa to-do-list en Tout Doux list*

#### Qu'est-ce que je fais maintenant ? La Today list

- Séparer le travail du maçon de celui de l'architecte
- Sélectionner et ordonner les tâches du jour
- Et s'il arrive un imprévu ?

*Exercice (s) : Création de sa Today list pour le lendemain*

#### Clôturer sa journée

- De l'importance de laisser des traces
- Les journaux de projets

*Exercice (s) : Définition des traces et mesures adaptées à chaque participant.*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



Datadock

## Lire plus vite et mémoriser mieux

Prix : 1250 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Lire plus vite et mieux mémoriser ce qu'on a lu
- Pouvoir extraire l'essentiel d'un texte à la première lecture
- Savoir adopter des stratégies de lecture différentes en fonction du contexte et de ses objectifs

### Public

Cadres – Chefs de projets – Fonctions support

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Méthode active et participative alternant échanges de pratiques, apports théoriques et méthodologiques
- Entraînements et exercices, individuels et en groupe
- Cas pratiques basés sur différents types de textes
- Travail des stagiaires sur leurs propres supports

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Etes-vous un bon lecteur ?

- Repérer ses habitudes de lecture
- Evaluer précisément sa vitesse et sa qualité de lecture

#### *Autodiagnostic : Habitudes de lecture*

*Test : Texte à lire avec mesure de la vitesse individuelle de lecture et du taux de rétention d'informations*

#### Comment lit-on ?

- Comprendre les mécanismes mis en oeuvre lors de la lecture
- Repérer les conditions d'une lecture efficace, et ce qui freine la rapidité

#### *Exercice : Quiz de vérification des acquis*

#### Acquérir des méthodes pour lire rapidement

- Améliorer son habileté perceptive : diminuer le nombre de points de fixation
- Se faire rapidement une idée générale d'un texte : pratiquer le QQOCCP et la lecture macroscopique
- Acquérir et mettre en oeuvre les différentes techniques de lecture rapide : survol, repérage, écrémage, approfondissement

#### *Exercices : Entraînement sur des textes divers*

#### Adopter une stratégie de lecture pour accélérer sa vitesse

- Définir ses objectifs de lecture
- Adapter son parcours visuel en fonction du document à lire, de l'objectif, du temps
- Savoir décortiquer un texte pour en découvrir les idées clés

#### *Exercices : Travail en sous-groupes sur articles de journaux, revues, livres, dossiers.*

#### *Revue de presse*

#### Développer sa mémoire

- Comprendre les mécanismes de la mémoire, les conditions pour une bonne mémorisation
- Optimiser ses lectures par une prise de notes adaptée
- Apprendre à structurer ses connaissances grâce à la carte mentale
- Acquérir les 8 clés pour mémoriser à long terme

#### *Exercices : Construction d'une carte mentale à partir d'un texte, d'un dossier. Jeux et exercices de mémorisation*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Développer les capacités de sa mémoire

Prix : 1250 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Identifier son profil mémoire
- Différencier les différents types de mémoire
- Utiliser des méthodes et des outils de mémorisation

### Public

Managers – Fonctions support  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Méthodes actives et participatives
- Nombreux exercices pratiques
- Autodiagnostic de son fonctionnement mémoire

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Faire un autodiagnostic de sa Mémoire

- Etablir un bilan personnel de ses « comportements Mémoire »
- Identifier son « Profil Mémoire »
- Repérer les alliés et les ennemis de sa mémoire
- Comprendre et accepter les « trahisons » du cerveau
- Faire la distinction entre « trous de mémoire » et maladies de la mémoire

*Exercices : test des comportements - travail en binômes sur le fonctionnement du cerveau*

#### Comprendre le fonctionnement de la Mémoire

- Connaître les différents types de mémoire
- Appréhender les trois étapes de la mémorisation
- Comprendre les règles d'une bonne mémorisation
- Intégrer l'importance de la motivation et des émotions dans la mémorisation
- S'approprier les procédés et astuces pour une bonne mémorisation

*Exercices : test sur la motivation - analyse de vidéo sur les émotions - exercice sur le parcours de Loci*

#### Dynamiser ses capacités de mémorisation

- Développer ses qualités d'attention et de concentration
- Traiter les informations de façon appropriée pour pouvoir les retenir
- S'approprier les principes de la mnémotechnie
- Savoir restituer les informations stockées
- Expérimenter plusieurs méthodes d'encodage et choisir les plus appropriées en fonction de son « profil mémoire »

*Exercices : d'entraînements sur l'encodage et les techniques mnémotechniques*

#### S'entraîner par la pratique pour :

- Mémoriser les visages et noms des personnes
- Trouver les astuces dans sa propre expérience pour retenir données chiffrées, téléphones, données complexes
- Mémoriser et synthétiser des exposés des réunions, des dossiers techniques
- Stimuler son plaisir d'apprendre par des exercices ludiques
- S'initier au Mind Mapping, un outil de mémorisation efficace et créatif

*Exercices : entraînements - écriture en « MindMapping »*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Développer votre efficacité avec le MindMapping

Prix : 1300 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Définir la pensée heuristique
- Utiliser l'analyse et la synthèse
- Appliquer cette démarche à différents usages (prise de notes, synthèses, animation de réunions...)

### Public

Fonctions support – Managers –  
Commerciaux – Responsables projets  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Apports théoriques
- Cas pratiques à partir des problématiques des participants
- Cas apportés par les participants
- Les supports sont disponibles dans l'espace stagiaire sur notre site web

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Définir la pensée heuristique

- Analyser le fonctionnement naturel du cerveau
- Distinguer la pensée linéaire et la pensée heuristique
- Identifier les filtres et les automatismes de la pensée
- Clarifier ses idées et trouver de nouvelles solutions
- Identifier les étapes d'une réflexion rigoureuse et structurée
- Déterminer l'objectif pour optimiser la réflexion

*Exercices : Passage de la pensée linéaire à heuristique*

#### Utiliser l'analyse et la synthèse

- Stimuler les deux hémisphères gauches et droit
- Créer une carte manuelle : les 3 étapes indispensables
- Détailler la forme de la carte pour stimuler la pensée inductive, déductive et systémique
- Déceler l'importance de la couleur et des images

*Exercices : Brainstorming et catégorisation en direct*

#### Appliquer cette démarche à différents usages

- Développer l'efficacité personnelle : fluidité et pertinence :
- Prise de décision
- Prise de parole
- Prise de notes
- Rédaction de proposition
- Présentation orale
- Augmenter l'efficacité collaborative : consensus et adhésion
- Animation de réunion
- Brainstorming

*Exercices : prise de parole avec des pré-catégories - prise de décision*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

## Développer sa force de propositions et de solutions

Prix : 1300 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Développer sa créativité
- Analyser et résoudre les problèmes du quotidien
- Savoir présenter et argumenter ses propositions

### Public

Fonctions support – Gestionnaires de projets

Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Autotests
- Jeux de rôles
- Etudes de cas
- Exercices issus du quotidien des stagiaires

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Prendre du recul sur le quotidien

- Remettre ses habitudes en question
- Développer son esprit critique et une capacité « d'étonnement »
- Identifier ce qui se fait ailleurs
- Développer sa créativité
- Imaginer de nouvelles façons de faire les choses

*Exercices : Autodiagnostic - Jeux de créativité*

#### Analyser les problèmes pour trouver des solutions

- Repérer les dysfonctionnements
- Utiliser des outils d'analyse et de résolution de problèmes
- Choisir les solutions en fonction de critères appropriés

*Exercice : Analyser un problème avec un des outils présentés (diagramme d'Ishikawa, 5 Pourquoi...)*

#### Développer ses capacités de raisonnement

- Organiser ses idées
- Utiliser les principaux types de raisonnement
- Reconnaître les erreurs de logique
- Savoir réfuter les raisonnements faux

*Exercice : Dans une suite d'affirmations, repérer les erreurs de raisonnement et les caractériser*

#### Présenter et argumenter ses propositions

- Synthétiser et mettre en forme ses propositions
- Définir un plan d'action
- Expliciter clairement les objectifs, les étapes, le budget

*Exercice : Etude de cas = préparer une proposition pour résoudre un problème*

#### Se donner toutes les chances de convaincre

- Apprendre à argumenter pour convaincre
- Choisir le bon moment
- Créer un climat propice à l'échange
- Expliquer les choses avec clarté et simplicité
- Renforcer sa capacité d'écoute et d'ouverture
- Ne pas bloquer dès les premières réponses négatives

*Exercice : Mise en situation = convaincre un interlocuteur à l'aide de la proposition précédemment élaborée*

**Mise en place du plan de progrès individuel**

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Savoir prendre des décisions et les faire accepter

Prix : 1350 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Disposer d'outils rationnels de prise de décision
- Développer sa confiance et son intuition
- Travailler son leadership
- Savoir prendre des risques calculés
- Faire accepter ses prises de décisions

### Public

Managers d'équipes – Directeurs de projets – Fonctions support  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Apports théoriques et méthodologiques
- Echanges de pratiques
- Etudes de cas
- Mises en situation

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Disposer d'outils rationnels de prise de décisions

- S'approprier la matrice de prise de décision
- Savoir définir les critères de sélection
- Savoir explorer les solutions en solo et en groupe
- Utiliser des outils (Brainstorming, Mind mapping, techniques de créativité...)

*Exercice (s) : Etude de cas partagé en sous-groupes*

#### Développer sa confiance et son intuition

- Analyser sa manière habituelle de prise de décision
- Identifier ses objectifs de progrès
- Savoir débloquer son processus de prise de décision aux plans rationnels et émotionnels

*Exercice (s) : Autodiagnostic et mise en commun des ressentis*

#### Travailler son Leadership

- Savoir être proactif
- Clarifier une situation confuse
- Se fixer une vision claire
- Délimiter son pouvoir de décision
- Objectiver sa vision par la méthode SMART
- Savoir être à l'écoute et motiver
- Savoir communiquer sa vision

*Exercice (s) : Expliquer sa vision à son équipe*

#### Savoir prendre des risques calculés

- Qu'est-ce que la notion de risque ?
- Gérer ses propres résistances
- Evaluer les risques des différentes options
- Evaluer les conséquences sur le manque de prise de décision
- Dialoguer sans se laisser influencer
- Savoir adapter ses critères de prise de décision en fonction des évolutions

*Exercice (s) : Jeux de rôles d'un dialogue avec son responsable sur une prise de risque*

#### Faire accepter ses prises de décisions

- Transformer sa prise de décision en plan d'actions
- Communiquer son plan d'actions
- Ecouter les résistances des autres

*Exercice (s) : Entretien de motivation d'un collaborateur à la suite d'une prise de décision*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Améliorer sa culture générale pour réussir sa carrière

Prix : 1250 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Saisir l'importance de la culture générale dans le monde professionnel
- Différencier les différents types de raisonnement
- Définir les notions de base de culture G

### Public

Fonctions support – Managers –  
Commerciaux – Chefs de projets  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Quizz écrits
- Audio/Vidéo
- Procédés mnémotechniques

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Intérêt de la culture générale

- Prendre de meilleures décisions avec la culture générale
- Valoriser son image publique
- Se donner un avantage concurrentiel face à la globalisation des marchés

*Exercices : QCM de culture générale et évaluation en groupe*

#### Les principes du raisonnement logique

- Différencier les différents types de raisonnement
- Développer son esprit critique : principes de discernement
- Utiliser la logique d'Aristote au service du management

*Exercices : exercices de logique*

#### L'Histoire

- Situer les grandes périodes de l'Histoire de France
- Identifier les grands noms de l'Histoire de France
- Déterminer les éléments d'Histoire des autres continents et conséquences sur le management interculturel

*Exercices : création d'une ligne des temps avec dates clés*

#### La Géographie

- Appréhender les notions clés de la France : population, agriculture, industrie, services
- Appréhender les notions clés du reste du monde

*Exercices : cartes vierges à remplir par le groupe à l'oral avec appui formateur*

#### Les Arts

- Littérature : retenez 20 écrivains majeurs
- La philosophie : identifiez 10 notions clés (vérité, nature...)
- La peinture : mémorisez 20 grands peintres et leur style
- La musique : reconnaissez à l'oreille 10 grands musiciens

*Exercices : quizz littéraire - quizz audio et quizz peinture (fiches)*

#### La Société

- Le Droit : identifier les institutions françaises, européennes et internationales
- Les Religions : identifier et différencier les différentes religions
- Ecologie et mondialisation : Visualiser leurs impacts

*Exercices : tour de table et rédaction de schémas clairs sur les sujets abordés*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Développer et promouvoir sa marque personnelle (Personal Branding)

Prix : 1300 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Différencier les étapes du processus de marketing de soi
- Identifier ses cibles
- Etablir sa stratégie de communication

### Public

Managers – Fonctions support –  
Commerciaux – Chefs de projets –  
Formateurs - Consultants  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Cercle de réussite de Robert Dilts
- Echanges interactifs
- Exercices écrits
- Photocollage
- Outils créatifs

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Découvrir sa marque personnelle

- Définir le « Personal Branding »
- Identifier ses valeurs, ses besoins
- Reconnaître ses talents et ses savoir-faire au service de sa mission
- Identifier sa vision du monde
- Appréhender sa mission et son rôle
- Visualiser ce qui vous rend unique

*Exercices : jeu de cartes des valeurs - pyramide des niveaux logiques de Dilts*

#### Incarner sa marque personnelle dans un projet professionnel ou projet de vie

- Définir son projet professionnel ou projet de vie
- Etablir une stratégie marketing adaptée à son projet et sa marque personnelle
- Déterminer ses objectifs et ses ambitions
- Définir son positionnement, son offre
- Identifier ses partenaires, ses clients

*Exercices : cercle de réussite - fiche stratégie*

#### Définir son identité ou profil de marque comme moteur de son image et de sa communication

- Construire son identité visuelle
- Créer l'histoire de sa marque (« storytelling »)
- Etablir sa stratégie de communication pour mettre en scène et en lumière sa marque personnelle

*Exercices : roue de la communication - jeu du journaliste*

#### Développer la visibilité de sa marque

- Développer ses supports de communication
- Elargir sa présence sur les réseaux
- Gérer sa réputation sur Internet
- Créer le buzz

*Exercices : études de cas - exemples*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Créer et animer des présentations visuellement impactantes

Prix : 1300 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Structurer sa présentation et sa prise de parole pour les rendre captivantes
- Elaborer un scénario PowerPoint percutant
- Jouer avec les images, les sons et les vidéos pour dynamiser ses slides

### Public

Commerciaux – Assistants de direction  
– Managers – Chefs de projets  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Excellente maîtrise de PowerPoint

### Pédagogie

- Quizz oraux, Audio/Vidéo
- Chaque stagiaire est invité à venir avec une présentation et bénéficie de conseils personnalisés

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Révolutionner ses PPT (PowerPoint)

- Les raisons pour lesquelles les présentations sont si souvent ennuyeuses
- Repartir de zéro
- Les règles de la communication visuelle
- Les apports récents des neurosciences

*Exercices : évaluation par le groupe de plusieurs PowerPoint diffusés par l'animateur et explication des points positifs/négatifs*

#### Concevoir des présentations impactantes

- Structurer ses idées en vue du ppt
- Elaborer le pitch de son ppt
- Dresser son storyboard
- Distinguer le dire et le voir
- Faciliter la compréhension par des slides concis
- Adopter la règle des 10/20/30
- Limiter ses textes à des mots clés
- Etre inventif : Penser visuel : Illustrer vos idées
- Choisir des Police, style, couleur d'écriture adaptés
- Respecter une charte graphique
- Insérer des sons, des vidéos

*Exercices : élaboration d'un storyboard PowerPoint à partir d'un dossier contenant textes, graphiques, etc.*

#### Animer des présentations captivantes

- Préparer la salle (logistique)
- Répéter sa présentation
- Utiliser le mode « présentateur »
- Etre souple et savoir sortir de son cadre : gérer les improvisations
- Suspendre la projection
- Avoir la bonne posture physique par rapport à son public
- Maintenir le contact visuel / son auditoire
- Trac, gestuelle, posture : trucs et astuces de comédiens

*Exercices : mise en situation à partir des travaux réalisés*

#### Aller plus loin

- Transformer un PowerPoint en vidéo
- Citer ses sources
- Gérer les problèmes matériels : écran, projecteur, télécommande...

*Exercices : traitement personnalisé des problèmes*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Les 7 habitudes à adopter pour être efficace

Prix : 1300 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

2,00 jours / 14,00 heures

### Objectifs

- Décrire les principes de la proactivité
- Différencier l'urgent de l'important
- Mettre en place des accords avec ses interlocuteurs
- Expliquer les mécanismes pour faire travailler une équipe en synergie

### Public

Managers – Chefs de projets –  
Commerciaux – Fonctions support  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Méthodes actives et participatives
- Echanges de pratiques
- Exercices d'entraînement

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Habitude 1 : soyez proactif ®

- Saisir l'importance de ses choix
- Surmonter la réticence à prendre des initiatives
- Apprendre à atteindre ses buts

*Exercices : le langage proactif versus le langage réactif*

#### Habitude 2 : sachez dès le départ où vous voulez aller ®

- Définir sa mission personnelle
- Faire le point sur ses objectifs et ses valeurs
- Tenir compte de ses intérêts

*Exercices : dessiner son objectif et ses obstacles sur la montagne*

#### Habitude 3 : donnez la priorité aux priorités ®

- Faire passer l'important avant l'urgent
- Equilibrer vie professionnelle et vie personnelle
- Apprendre à gérer le temps et le stress avec un planning

*Exercices : mettre en place son planning en fonction de ses priorités*

#### Habitude 4 : pensez gagnant-gagnant ®

- Penser en termes d'avantages mutuels
- Créer un environnement de confiance et de loyauté
- Mettre en place des accords avec ses interlocuteurs

*Exercices : expérimenter le compte créditeur avec ses interlocuteurs*

#### Habitude 5 : cherchez d'abord à comprendre, puis être compris

- Ecouter de manière à ce que les autres se sentent compris
- Savoir se faire comprendre
- Arriver à ses fins

*Exercices : quizz sur l'impact de la communication*

#### Habitude 6 : pratiquez la synergie ®

- Récolter les fruits d'un vrai travail d'équipe
- Résoudre les conflits par de nouvelles alternatives
- Eviter les mauvais compromis

*Exercices : quizz sur la synergie*

#### Habitude 7 : aiguiser vos facultés ®

- Découvrir l'importance de l'amélioration continue
- Identifier les activités pour accroître ses compétences
- Obtenir des résultats de qualité

*Exercices : brainstorming*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Tuteurs / Formateurs

Réussir sa mission de tutorat.....	82
Réussir sa mission de parrain et favoriser l'intégration.....	83
Concevoir une formation : l'ingénierie pédagogique .....	84
Animer une formation .....	85
Créer son jeu pour rendre ses formations ludiques et interactives .....	86
Intégrer les neurosciences pour faciliter l'apprentissage .....	87

## Réussir sa mission de tutorat

**Prix :** 1200 € HT/pers

**Horaires :** 9h-17h15

**Dates :** voir calendrier

**Durée :** 2 jours / 14 h

### Objectifs

- Définir les missions du tuteur
- Utiliser des méthodes et outils pour organiser et développer sa mission de tuteur
- Communiquer avec clarté et transmettre efficacement

### Public

Tout collaborateur, manager ou non, ayant une mission de tuteur  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Méthodes actives et participatives
- Jeux de rôles
- Carnet de bord personnalisé

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Comprendre les rôles et responsabilités du tuteur

- Connaître le cadre du tutorat : contrat, culture d'entreprise, métier
- Définir les missions du tuteur : intégrer, organiser, accompagner, évaluer
- Identifier les acteurs du processus du tutorat : RH, manager, tuteur, tutoré

*Exercices : tour de table : échanger sur les motivations de chacun*

#### Mettre en place les conditions d'un tutorat réussi

- Préparer la mission de tuteur : formaliser les objectifs attendus, définir les étapes de l'apprentissage, programmer le calendrier d'apprentissage, préparer l'arrivée du tutoré
- Organiser l'accueil du tutoré et poser le cadre
- Préparer et mener l'entretien d'accueil
- Savoir identifier les besoins du tutoré

*Exercices : jeu de rôles : s'entraîner à l'entretien d'accueil*

#### Transmettre efficacement ses compétences

- Identifier les compétences et qualités attendues
- Connaître les leviers d'apprentissage d'un adulte
- Transmettre des méthodes de travail NERAC, SMART, le pas à pas et l'urgent/important
- Développer l'autonomie du tutoré et l'évaluer le tutoré

*Exercices : simulation pour présenter un objectif SMART*

#### Préparer et mener les entretiens d'accompagnement et de bilan

- Décoder ses comportements de communication
- S'entraîner à pratiquer le questionnement et la reformulation
- Etablir une relation gagnant/gagnant
- Apprendre au tutoré à communiquer
- Motiver le tutoré
- La relation gagnant/gagnant

*Exercices : jeu de rôle sur un entretien d'accompagnement*

#### Gérer les situations difficiles

- Identifier les situations conflictuelles
- Eviter toute manipulation : le triangle de Karpman
- Utiliser la méthode DESC pour savoir dire non et recadrer
- Gérer le stress

*Exercice : jeu de rôle en utilisant la méthode DESC*

#### Me connaître et découvrir l'autre

- Analyser mon style de management
- Les bonnes questions à se poser en matière de management

*Exercices : autoévaluation de mon style de management*

#### Comprendre les relations intergénérationnelles

- Analyser le fonctionnement des différentes générations
- Identifier l'influence des générations sur la relation

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Réussir sa mission de parrain et favoriser l'intégration

Prix : 650 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

Durée : 1 jour / 7 h

### Objectifs

- Se présenter et savoir accueillir le nouvel entrant pour définir ses besoins
- Identifier les connaissances et compétences en savoir-être à transmettre
- S'approprier les outils qui préparent à sa mission
- Découvrir toute la richesse de la transmission constructive
- Créer une relation de confiance
- Acquérir des méthodes et outils pour optimiser la transmission
- Accompagner efficacement l'apprenant
- Acquérir des techniques de communication favorisant les relations humaines

### Public

Fonctions supports, toute personne ayant à intégrer une personne dans son service  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Alternance d'apports théoriques, de questionnement et d'exercices
- Travail à partir de situations réelles
- Exercices individuels, en sous-groupes et réflexions collectives, témoignages
- Jeux de rôles

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Définir les rôles et responsabilités du Parrain

- L'accompagnement (salarié CDI)
- Identification de la situation contextuelle (culture d'entreprise, les valeurs, les différentes informations utiles...)
- Les rôles du Référent : accompagner, rendre autonome dans la gestion de son réseau interne
- Les responsabilités du Parrain
- L'intérêt de transmettre pour chacun (parrain, nouvel arrivant, entreprise)
- Prendre conscience de son savoir

*Exercice (s) : mise en place de son plan d'action personnel*

#### Poser le cadre : de l'accueil et de l'intégration

- Les différents acteurs
- Le cadre : attentes respectives, objectifs, déroulement, règles de l'entreprise...
- L'importance de l'accueil : Présentation : parrain, nouvel arrivant en suscitant une relation gagnant/gagnant
- Poser rapidement les principales règles de l'entreprise (valeurs, image, etc.)
- La mise en place d'une stratégie pédagogique

*Exercice (s) : adaptation de son plan d'action en tant que Parrain*

#### Transmettre efficacement ses connaissances

- Identification du contenu à transmettre
- Mise en forme des étapes de transmission
- Personnaliser son processus de transmission
- S'appuyer sur l'expérience du nouvel arrivant
- Rester focus : important / urgent

*Exercice (s) : A partir des outils mis à disposition (livret d'accueil, les valeurs et culture du groupe, ....) : s'approprier les éléments majeurs à transmettre*

#### Identifier et comprendre les besoins du nouvel arrivant

- Identifier et comprendre les besoins du nouvel arrivant
- Adapter la pédagogie à la personnalité du nouvel arrivant : Connaître sa personnalité - Comprendre les besoins du nouvel arrivant - Savoir établir un climat de confiance - Adapter son style d'accompagnement au nouvel arrivant
- Analyser les comportements et personnalités pour mieux communiquer
- Créer une relation de confiance pour adapter son mode pédagogique

*Exercice (s) : analyser son profil comportemental - jeux de rôle*

#### Prendre en considération les inter-génération et en faire une force

- L'influence des générations sur la relation
- Qu'est ce que les générations interculturelles ?
- Comment fonctionnent les trois générations ? Baby boomers - Génération X - Génération Y
- Les moteurs de motivation des 3 générations

*Exercice (s) : bouclage de son carnet de bord, synthèse des étapes à réaliser, planification, plan d'action*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Concevoir une formation

**Prix :** 1250 € HT/pers

**Horaires :** 9h-17h15

**Dates :** voir calendrier

**Durée :** 2 jours / 14 h

### Objectifs

- Créer un déroulé pédagogique
- Déterminer les objectifs pédagogiques de la formation
- Définir une stratégie d'évaluation

### Public

Futurs formateurs – Formateurs occasionnels – Chargés de formation  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Apports conceptuels et méthodologiques
- Questionnement pour favoriser la réflexion collective et individuelle
- Travail en sous-groupes sur la rédaction des objectifs et la stratégie pédagogique à partir des cas et/ou projets des participants

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Analyser une demande de formation

- Décrypter le cahier des charges
- Identifier les attentes du client
- Décrire les compétences visées

*Jeu : analyser une demande de formation*

#### Créer une fiche pédagogique incluant les obligations qualité

- Créer le programme de la formation
- Identifier les éléments obligatoires (durée, personnes concernées, pédagogie...)
- Différencier les objectifs de la formation et les objectifs pédagogiques

*Exercice : créer sa fiche pédagogique*

#### Concevoir un conducteur pédagogique

- Etablir une logique d'évolution pédagogique
- Organiser le timing
- Réaliser un découpage par séquences
- Déterminer un objectif pédagogique par séquence
- Formuler les objectifs pédagogiques avec la taxonomie de Bloom
- Alternier les méthodes pédagogiques

*Exercice : créer une 1ère séquence pédagogique*

#### Définir une stratégie d'apprentissage

- Identifier les méthodes pédagogiques
- Saisir l'importance des méthodes actives
- Appréhender les périodes de concentration optimale au cours de la journée

*Exercice : Quiz des méthodes pédagogiques*

#### Choisir les exercices appropriés

- Identifier les exercices possibles
- Mettre en place des exercices qui favorisent l'apprentissage

*Exercice : quel exercice / quel impact ?*

#### Evaluer la formation

- Différencier les 4 types d'évaluations : diagnostiques, formatives, sommatives et satisfaction
- Définir sa stratégie d'évaluation

*Exercice : déterminer sa stratégie d'évaluation dans l'ingénierie*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Animer une formation

**Prix :** 1250 € HT/pers

**Horaires :** 9h-17h15

**Dates :** voir calendrier

**Durée :** 2 jours / 14 h

### Objectifs

- Préparer les conditions de réussite d'une formation
- Utiliser la communication et la posture d'un formateur
- Identifier les outils de gestion de groupe

### Public

Toute personne ayant à animer des ateliers, formations  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- Apports conceptuels et méthodologiques
- Questionnement pour favoriser la réflexion collective et individuelle
- Animation d'une séquence de formation
- Animation de diverses techniques pédagogiques
- Scénarii de situations délicates

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Bien organiser sa formation

- Elaborer le scénario pédagogique à partir d'un plan de cours
- Organiser les pauses en fonction du programme
- Adapter les méthodes pédagogiques pour favoriser l'apprentissage
- Lister les documents indispensables pour préparer et délivrer la formation

*Exercice : préparer sa formation*

#### Bien débiter sa formation

- Identifier l'importance de l'accueil
- Se présenter et s'affirmer face au groupe
- Poser un cadre rassurant
- Présenter le programme et les pauses
- Identifier les attentes

*Mise en situation : lancer sa formation*

#### Identifier le rôle et la posture du formateur

- Les 3 fonctions d'un formateur : production, facilitation, régulation
- Maîtriser l'attitude et la gestuelle du formateur

*Jeu de rôle : posture du formateur devant son groupe de participants*

#### Gérer son temps

- Optimiser l'organisation de la formation et l'apprentissage

*Exercice : recadrage des participants et gestions des pauses*

#### Gérer le groupe

- Motiver le groupe en formation
- Gérer les différents types de participants : bavard, contestataire, passif, « je sais tout », effacé...
- Maîtriser les situations délicates : conflit, non-respect des règles, défi...

*Jeu de rôle : gérer un groupe en situation extrême*

#### Gérer les situations difficiles

- Identifier la source du problème
- Utiliser la méthode DESC

*Exercice : utiliser la méthode DESC*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Créer son jeu pour rendre ses formations ludiques et interactives

Prix : 1300 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

Durée : 2 jours / 14 h

### Objectifs

- Définir les situations propices à l'utilisation de la ludopédagogie
- Etre capable de transmettre un contenu (même rébarbatif) différemment
- Identifier les étapes d'un lancement de jeu
- Dynamiser et réguler le groupe « joueur »

### Public

Formateurs – Tuteurs - Enseignants  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Bénéficier d'expériences dans le transfert de connaissance et compétences

### Pédagogie

- Acquisition pratique d'outils Ludo pédagogiques
- S'approprier des exercices

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Oser sortir de l'enseignement classique

- Identifier la définition de la ludopédagogie
- Appréhender les bénéfices de la ludopédagogie et ses limites
- Identifier l'impact du jeu sur l'apprentissage / impact des neurosciences

*Exercices : quizz impact de l'action/inaction des participants sur leur apprentissage*

#### Quand et pour quel objectif utiliser un jeu pédagogique ?

- Utiliser la ludopédagogie lors de situations d'acquisition de compétences, de comportements ou de connaissances

*Exercices : utiliser le jeu en fonction de l'objectif pédagogique choisi*

#### Typologies des jeux

- Définir les classifications de jeu
- Détailler les différentes approches

*Exercices : brainstorming des jeux*

#### Savoir concevoir ou adapter un jeu pédagogique

- Identifier les caractéristiques d'un bon jeu de formation
- Se poser les bonnes questions avant de choisir un jeu pédagogique
- Déterminer les résistances à contourner
- Acquérir les bons réflexes

*Exercices : créer son 1er jeu sur mesure*

#### Animer une formation par le jeu

- Identifier les étapes de lancement du jeu
- Dynamiser et réguler le groupe « joueur »
- Savoir débriefer

*Exercices : définir les règles du jeu et lancer le jeu*

**A l'issue de la formation, les apprenants repartiront avec des jeux conçus sur mesure pendant la formation**

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Intégrer les Neurosciences pour faciliter l'apprentissage

Prix : 1300 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

Durée : 2 jours / 14 h

### Objectifs

- Comprendre l'importance des neurosciences sur l'apprentissage
- Adopter les principes des neurosciences pour créer et aimer vos formations
- Adapter vos supports neuro-pédagogique

### Public

Formateurs – Formateurs occasionnels  
- Enseignants  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Maîtriser les bases de PowerPoint -  
Apporter une présentation sur laquelle travailler

### Pédagogie

- Méthodes actives et participatives
- Echanges de pratiques
- Exercices d'entraînement
- Les supports sont disponibles dans l'espace stagiaire sur notre site web

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Des neurosciences à la pédagogie

- Définir les principes des neurosciences
- Déterminer les modalités d'apprentissage
- Utiliser les leviers de la mémorisation
- Comprendre l'importance de la répétition et du sommeil sur le cerveau
- Identifier les deux règles d'or pour un apprentissage efficace apprendre et désapprendre

#### *Vidéo : les neurosciences et la formation*

#### Intégrer les principes des neurosciences dans la création de vos formations

- Créer une formation en intégrant les principes de neuro-pédagogie
- Alternier les méthodes pédagogiques actives
- Laisser de l'espace aux émotions
- Utiliser les pauses comme leviers d'apprentissage

#### *Exercices : Créer la structure d'un déroulé neuro-pédagogique*

#### Impacter vos supports pédagogiques avec les neurosciences

- Donner une vision aux apprenants
- Faciliter la compréhension avec des visuels évocateurs
- Utiliser des animations au profit de la concentration
- Synchroniser votre parole avec les visuels
- Identifier les parasites de la concentration

#### *Exercices : Passer d'une slide quelconque à une slide neuro-pédagogique*

#### Adapter son support de formation présentiel en un support de référence

- Différencier un support pédagogique utilisé lors de la formation et celui remis au stagiaire après la formation
- Passer d'une pédagogie assistée à une pédagogie intuitive
- Faciliter la compréhension du support
- Adapter, garder ou supprimer vos visuels en fonction de l'objectif
- Utiliser les méthodes actives avec des exercices

#### *Exercice : Créer un support de formation de référence*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



# Les méthodes Agiles

Comprendre la démarche des Méthodes Agiles .....	89
Travailler en équipe Agile .....	90

## Méthodes Agiles : comprendre la démarche

Prix : 1290 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

Durée : 2 jours / 14 h

### Objectifs

- Appréhender les démarches agiles
- Détailler les pratiques clés de l'agilité
- Comprendre comment les mettre en œuvre à partir d'exemple concrets
- Apprendre à mener un projet agile au travers d'études de cas
- Savoir quand utiliser une démarche agile et en faire un facteur de succès

### Public

Managers – Chefs de projets -  
Directeurs  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Notions de gestion de projet  
Expérience de projets informatiques

### Pédagogie

- Formation pratico-pratique
- Etudes de cas

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Introduction aux Méthodes Agiles

- Point sur les méthodologies projet classiques
- Pourquoi certains projets informatiques échouent ils ?
- Partant du « manifeste agile », quelles sont les alternatives proposées par les démarches agiles ?
- Quel crédit leur apporter ?
- Présentation d'autres approches : Lean It, CMMI, COBIT

#### Les Méthodes Agiles

- Savoir remettre en cause les méthodes classiques et comprendre dans quel esprit aborder les pratiques agiles
- Détailler et comprendre les pratiques les plus efficaces, ce qu'elles nécessitent et ce qu'elles impliquent

#### Réussir un projet Agile

- Facteurs de succès : quand utiliser la démarche ? Les contraintes humaines et techniques, les outils, les facteurs de succès et les causes d'échecs, les zones de risques

**Retour d'expérience : ce que changent les pratiques agiles pour chacun des participants et ce que cela implique. Points de vue critiques sur les pratiques agiles à partir de notre expérience sur nos projets**

- Retour sur investissement : coût de mise en œuvre selon la taille du projet, la problématique de coût de changement
- Aspects contractuels et qualités : contractualiser, forfait ou régie ?
- Négocier les demandes d client en cours de projet dans un cadre agile
- Inscrire l'agilité dans une démarche qualité comme CMMI

#### Réalisation : organisation et lancement

- La constitution d'une équipe agile avec ses rôles particuliers, la formalisation de l'expression des besoins en fiches, l'élaboration du planning
- Déroulement et développement

**Exercice : découpage du projet en itérations, conception simple, développement piloté par les tests, programmation en binôme, tests automatisés, client sur site, feedback. Les éléments clés qu'il faut savoir manipuler pour réaliser un projet agile. Illustration par des études de cas.**

#### Les outils

- Quels outils utiliser pour mettre en place des tests unitaires, des tests fonctionnels, une gestion des anomalies ? Comment procéder ?

#### Gestion de projet

- Préparer, suivre et valider une itération. Mesurer l'avancement du projet
- Faire participer le client
- Redéfinir les priorités, le chiffrage et le planning au fur et à mesure
- S'appuyer sur les pratiques agiles pour animer l'équipe de développement
- Communiquer différemment. Capitaliser

#### Conclusion

- Faire le point sur les pratiques clés et leur bon usage
- Ce que peuvent apporter les pratiques agiles par rapport aux méthodes classiques
- Guide de réalisation d'un premier projet agile

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Travailler en équipe Agile

**Prix :** 1360 € HT/pers

**Horaires :** 9h-17h15

**Dates :** voir calendrier

**Durée :** 2 jours / 14 h

### Objectifs

- Prendre en compte la dimension collective des projets agiles
- Appréhender au mieux les différents rôles de l'équipe
- Surmonter ses freins liés aux habitudes de « projets classiques »
- Se projeter dans la réalisation de projets agiles

### Public

Managers / Directeurs de projets /  
Chefs de projets Développeurs/  
Testeurs / Architectes Futurs Scrum  
Masters/ Futurs Managers Agiles  
Responsables Méthodes/Qualité  
MOA/Client/Product Owne  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

- Avoir suivi « Comprendre la démarche des méthodes Agiles » ou posséder une culture Agile
- Connaître le mode projet et les difficultés rencontrées

### Pédagogie

- L'ensemble de la formation a pour fil conducteur un projet permettant la mise en œuvre de différentes pratiques agiles

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### La science de Scrum

- Atelier : optimiser sa production

#### Le rôle du ScrumMaster

- Atelier : améliorer la performance des équipes et des individus

#### Mise en situation SCRUM

- Atelier : ScrumGame

#### Collaborer avec les équipes

- Agile Atelier : réunion quotidienne d'enfer
- La définition du mot « Terminé »

#### Création et gestion du Product Backlog

- Atelier : le product Backlog
- Atelier : le planning Poker

#### Ecrire les User Stories et leurs tests de recette

- Atelier : création d'un projet
- Atelier : remanier les User Stories

#### Planification et estimation

- Atelier : ScrumGame de l'enfer

#### Rétrospective

- Atelier : l'art de la rétrospective

#### Conclusion

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Gérer son projet

Gérer une mission de conseil.....	92
Elaborer un cahier des charges fonctionnel .....	93
Gérer un projet : les fondamentaux.....	94
Gérer un projet avec succès avec Projet Augmenté®.....	95
Gérer le planning et les ressources.....	96
Communiquer en mode projet .....	97
Gérer les risques liés aux projets.....	98
Gérer la relation client/fournisseur .....	99
Savoir clôturer un projet .....	100

## Gérer une mission de conseil

**Horaires :** 9h-17h15

**Dates :** nous consulter

**Durée :** 2 jours / 14 h

### Objectifs

- Détecter le besoin, construire la proposition et la transformer en mission
- Structurer la mission et l'organiser
- Piloter le projet, diriger l'équipe, suivre les budgets, les livrables et la facturation
- Gérer la relation client et négocier
- Animer la relation client et créer la suite de mission

### Public

Salariés évoluant dans les métiers du conseil – Futurs consultants  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Maîtrise des fondamentaux de la gestion de projets - Expertise dans un domaine professionnel

### Pédagogie

- Apports pédagogiques : 40%
- Mise en situation : 40%
- Approche stratégique : 20%

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Avant-Vente

- L'avant mission
- L'approche client
- Le questionnement et la détection des besoins REELS (Reformulation et écoute active)
- Réalisation du cahier des charges et d'un plan d'action
- Construction itérative d'une pré-proposition
- Présenter, négocier, conclure une vente

#### Démarrage de la mission

- Le contrat, facteur clé du succès
- Le pré diagnostic, la porte d'entrée
- Jalonner et structurer la facturation
- Démarrer la mission et affiner le plan d'actions
- La communication
- Constituer une équipe et l'animer

#### Suivi de la mission et relation client

- Livrables : les gérer et en faire le levier du suivi
- Suivi de budget et gestion prévisionnelle
- La relation client (Humaniser la relation)
- La communication équipe et client
- Le reporting
- Le suivi contractuel
- Gérer les avenants

#### Réussite de la mission

- Accompagnement au changement
- En fixer les objectifs et planifier
- Accompagnement individuel et collectif
- Evaluation de la satisfaction client
- Retour d'expérience et capitalisation
- Conclusion et discussion

*Exercice (s) : Mise en situation. Approche stratégique*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Elaborer le cahier des charges fonctionnel

Prix : 1350 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

Durée : 2 jours / 14 h

### Objectifs

- Cette formation Achats permet de mettre la notion de besoin au centre de sa démarche et d'utiliser les principes clés de rédaction d'un cahier des charges fonctionnel

### Public

Responsables achats et acheteurs ayant à rédiger des cahiers des charges  
- Chefs de projets - ingénieurs de bureaux d'études  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Pédagogie

- 50% Théorique
- 50% Pratique
- Ateliers

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Formaliser le besoin

- Utilité du cahier des charges
- Les différentes formes de cahier des charges : technique ou fonctionnel
- Définition de la " fonction à remplir "
- Avantages de l'expression fonctionnelle du besoin : développement de l'innovation et de la créativité maîtrise des coûts

#### Adopter une approche méthodologique

- Différents types de besoins
- Elaboration du référentiel des finalités d'un produit (bien ou service)
- Le concept d'analyse fonctionnelle : une méthodologie
- Fonctions et expression des fonctions
- Finalité et contrôle de validité

#### Pratiquer l'analyse fonctionnelle

- Utilisation des outils tels la pieuvre et la bête à cornes
- Définition et hiérarchisation des fonctions
- Définition des contextes d'utilisation
- Contrôle de validité des fonctions
- Définition des critères d'appréciation et de leurs niveaux
- Définition des flexibilités

#### Bâtir un cahier des charges fonctionnel

- Préparation de la trame et expression des besoins en termes de fonctionnalités
- Synthèse des différents éléments et formalisation des documents
- Validation par les différents interlocuteurs
- Elaboration de la grille de dépouillement
- Communication de la demande aux fournisseurs en laissant une place à la créativité et à l'innovation

*Exercice (s) : Rédaction d'un cahier des charges fonctionnel*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Gérer un projet avec succès : les fondamentaux

**Prix :** 1950 € HT/pers

**Horaires :** 9h-17h15

**Dates :** voir calendrier

**Durée :** 3 jours / 21 h

### Objectifs

- Comprendre et pouvoir mettre en oeuvre une démarche de projet structurée
- S'appropriier les enjeux et les avantages de ces modes de fonctionnement
- Savoir analyser, concevoir, planifier, mobiliser et piloter un projet
- Maîtriser les étapes, livrables, processus et outils associés
- Savoir intégrer le mode projet à ses activités ainsi qu'adapter et utiliser les approches les plus performantes sur des projets de toute nature
- Apprécier le rôle fondamental du chef de projet

### Public

Aspirant chef de projets –  
Contributeurs projets – Chefs de  
projets juniors  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Avoir déjà participé à des projets en tant que membre d'une équipe - Etre chef de projet en titre

### Pédagogie

- 30% théorique
- 60% ateliers
- 10 % échanges

Méthode pédagogique : Mises en pratique par simulations projet et ateliers permettant échanges et interactions, questionnaires et plans d'actions

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

### Contenu

#### Concepts

- Contexte, enjeux de la gestion de projet
- Définition projet
- Rôles et responsabilités en gestion de projet
- Organisation des projets
- Logique de compromis des projets

#### Cadrage et analyse de besoins

- Cadrage d'un projet
- Analyse de besoin
- Analyse fonctionnelle
- Le cahier des charges fonctionnelles
- Matrice de traçabilité des exigences

#### Conception et structuration

- Choix d'une solution
- Analyse de la valeur et tableaux multicritères
- Identification des livrables attendus du projet (PBS)
- Découpage en lot et identification des activités (WBS)

#### Planification

- Séquencement : La méthode PDM
- Construction du planning (Gantt)
- Consolidation des délais
- Planification et optimisations des ressources
- Estimation des coûts et budgétisation

#### Finalisation du plan d'actions

- Réalisation d'un plan de communication projet
- Analyse des risques et planification des mesures préventives/correctives
- Plan de management
- Mise en place des règles de pilotage

#### Suivi et clôture

- Mobilisation et gestion des difficultés
- Reporting et gestion des changements
- Analyse de la performance par indicateurs
- Bilan et capitalisation en fin de projet

**Exercice(s) :** *Projet à réaliser en équipe*

## Gérer un projet avec notre méthode "Chef de projet augmenté®"

Horaires : 9h-17h15

Dates : Nous consulter

Durée : 2 jours / 14 h

### Objectifs

- Mieux anticiper les impacts du projet sur l'écosystème concerné
- Se doter de paires de lunettes supplémentaires pour conduire le projet avec une démarche agile
- Intégrer dans la conduite du projet les multiples changements en les considérant comme des opportunités

### Public

Aspirant chef de projets –  
Contributeurs projets – Chefs de  
projets juniors  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Etre impliqué dans un projet à venir

### Pédagogie

- La formation privilégie une très forte interactivité et une proximité avec la réalité, le quotidien des participants.
- La pédagogie est essentiellement active, fondée sur la pratique et s'appuie sur l'expérience, le vécu professionnel des participants.

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### La posture de Chef de Projet Augmenté

- Comprendre la complexité, l'interdépendance entre les 3 dimensions : Environnement, Hommes, Organisation
- Réinterroger le sens du projet régulièrement
- Sortir de son cadre de référence et réfléchir « out of the box »
- Développer son adaptabilité et une « flexi-réactivité »

#### L'environnement

- Développer des capteurs pour comprendre l'écosystème du projet et les signaux faibles de changement
- Identifier les traits culturels de l'entreprise, du périmètre du projet pour agir avec
- Repérer les principaux projets en interaction et la nature de leur adhérence
- Identifier les identités professionnelles questionnées par le projet

#### Les Hommes

- Qualifier le style/maturité du management
- Identifier les interactions et les niveaux de coopération
- Comprendre les jeux d'acteurs pour se donner des marges de manoeuvre
- Privilégier la pédagogie à la communication

#### L'organisation

- Identifier les degrés de maturité de l'organisation de projet
- Augmenter l'agilité du projet

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Gérer le planning et les ressources

**Horaires :** 9h-17h15

**Dates :** Nous consulter

**Durée :** 2 jours / 14 h

### Objectifs

- Acquérir une expertise en planification et suivi du planning et des ressources
- Acquérir les bonnes pratiques en planification opérationnelle et planification des ressources
- Gérer les ressources par l'effort
- Savoir piloter par les indicateurs de délais
- Maîtriser les impacts des changements sur la planification
- Connaître l'offre des outils de planification

### Public

Chefs de projets – Contributeurs projets – Planificateur de projets  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Avoir suivi Fondamentaux de la gestion de projets ou niveau équivalent

### Pédagogie

- Apport pédagogique : 50%
- Exercices : 40%
- Discussion & échanges : 10%

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Concepts, structuration

- Enjeux de la planification
- Difficultés rencontrées
- Logique de développement
- Processus global de planification
- Structuration du projet en lots de livrables (PBS - Organigramme des Produits)
- Identification des activités et tâches (WBS - Organigramme des tâches)
- Logique de décomposition : métier, process, étape, livrable...

#### Planification et optimisation

- Passage du PBS/WBS à une planification délais
- Logique de séquençement : Réalisation du réseau logique
- Evaluation des besoins en ressources
- Réalisation de l'échéancier (Gantt)
- Calcul des marges
- Détermination du chemin critique
- Echéances et jalons

#### Planification et ressources

- Type de ressources projet : Main d'oeuvre, matériel, équipements, sous-traitance...
- Lien ressources et coûts (budgétisation)
- Capacité des ressources
- Histogramme de charges
- Techniques d'optimisation de l'échéancier, nivellement et lissage
- Présentation d'outils de planification

#### Modalités de suivi

- Connaître l'état d'avancement de son projet : Suivi par les indicateurs Coûts et Délais
- Evaluation du reste à faire
- Méthode de la valeur acquise et calcul de tendances
- Gestion de la configuration, des changements et impact sur les délais

*Exercice (s) : Exercices. Approche stratégique*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Communiquer en mode projet

Horaires : 9h-17h15

Dates : Nous consulter

Durée : 1 jour / 7 h

### Objectifs

- Comprendre les leviers de communication nécessaires à la gestion des équipes projet
- S'entraîner aux techniques de motivation, reconnaissance et délégation
- Appréhender et gérer un conflit

### Public

Chefs de projets – Managers –  
Fonctions supports ayant à mener des  
projets impliquant des ressources  
humaines  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Une première expérience en gestion de  
projet

### Pédagogie

- Apports théoriques
- Etudes de cas
- Mises en situation

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices  
permettant la validation des acquis par  
le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute  
tous ses formateurs dans un processus  
d'habilitation. Ils sont sélectionnés en  
fonction de leur expérience terrain  
(minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Définir les fondamentaux de la communication

- Appréhender le schéma de la communication
- Différencier communication verbale, non verbale, para verbale
- Identifier les 4 outils de base de la communication

*Exercice : chaque stagiaire présente un sujet en 5 minutes et est débriefé par le groupe et le formateur de façon à identifier ses atouts de communication*

#### Maîtriser la communication en mode projet

- Définir les spécificités de la communication en mode projet
- Identifier les techniques de communication hors hiérarchie
- Déterminer les responsabilités des différents acteurs
- Elaborer le plan de communication du projet
- Tenir des réunions tout au long du projet
- Négocier dans une optique gagnant /gagnant

*Exercice : établir un plan de communication à partir d'une étude de cas*

#### Identifier les leviers du chef de projet avec son équipe

- Communiquer pour motiver ses équipes projets
- Faire adhérer ses équipes au projet
- Utiliser les leviers de la reconnaissance
- Déterminer les freins et les enjeux de la délégation

*Exercice : jeux de rôles pour appliquer les techniques apprises*

#### Communiquer avec les relations externes au projet

- Différencier la communication dans l'entreprise et chez le client

*Exercice : jeux de rôle de présentation de projet*

#### Gérer les conflits

- Savoir recevoir et faire une critique
- Communiquer de manière assertive
- Utiliser la méthode DESC

*Exercice : études de cas à partir de situations conflictuelles*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



Datadock

## Gérer les risques liés aux projets

**Horaires :** 9h-17h15

**Dates :** Nous consulter

**Durée :** 2 jours / 14 h

### Objectifs

- Identifier les enjeux et les éléments de risques en découlant dans les projets
- Faire le bilan de la situation présente et déterminer l'impact des événements défavorables probables pouvant en découler
- Classifier et quantifier des risques
- Déterminer les mesures préventives et/ou correctives pour bien les gérer
- Contrôler les risques sur l'ensemble du projet

### Public

Professionnels expérimentés en Gestion de Projets  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Avoir suivi le module Fondamentaux gestion de projet - Connaissance et expérience de la gestion de projet

### Pédagogie

- Apport pédagogique : 50%
- Exercices : 30%
- Mise en situation : 20%

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Introduction au management des risques

- Gestion de l'incertitude et de l'imprévisible en projet
- Définitions et concepts de base
- Gestion des enjeux et risques lors des opérations régulières et en mode projet
- Positionnement du chef de projet en tant que gestionnaire des risques : Piloter, animer, coordonner, anticiper
- Rôles et responsabilités

#### Techniques de management

- Identification des mesures de réponse
- Intégration dans le plan de projet
- Moyens de contrôle et mesures de rendement
- Planification des risques additionnels
- Méthode de management des erreurs multiples 3M
- Méthode 3E : environnement, événement et effets
- La gestion agile et les risques : scrum, timebox...

#### Processus de gestion des risques

- Détection des typologies de risques : Process, produit, projet, activités, sureté...
- Tolérance individuelle et collective
- Identification et classification des risques
- Approche AMDEC
- Analyses qualitatives des risques : Probabilité, impact, criticité

#### Politique de gestion et organisation

- Enjeux, leviers et freins : comportements, résistances, organisation, pouvoir, implication, ambiguïté stratégique ...
- Typologies d'organisation de management des risques
- Système de décision et gestion de configuration, mobilisation de l'équipe
- Documentation requise et importance
- Suivi des politiques et procédures
- Evaluation et archivage

#### *Exercice (s) et mise en situation*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Gérer la relation clients / fournisseurs

**Prix :** 1300 € HT/pers

**Horaires :** 9h-17h15

**Dates :** voir calendrier

**Durée :** 2 jours / 14 h

### Objectifs

- Clarifier les rôles et responsabilités du client et du fournisseur
- Etre capable de comprendre et traduire les besoins du client en exigences contractuelles
- Maîtriser les différents livrables contractuels et internes (cahiers des charges, contrat, avenant, etc.)
- Piloter des fournisseurs au regard des exigences client
- Communiquer et négocier efficacement avec les clients internes et externes

### Public

Chefs de projets expérimentés  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Connaissance et maîtrise des fondamentaux de la gestion de projet

### Pédagogie

- 30% théorique
- 60% ateliers
- 10 % échanges

Méthode pédagogique : Mises en pratique par simulations et ateliers permettant échanges et interactions, questionnaires et plans d'actions

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P PUBLIC recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Concepts

- Son entreprise : sa valeur ajoutée aux yeux du client
- Les différentes parties prenantes internes et externes d'un projet vendu : client, fournisseurs, utilisateurs, directions internes etc
- Le cycle de l'affaire
- Les processus associés
- L'organisation interne et externe

#### Cadrer et analyser des besoins client

- Cadrage d'un projet : Analyse des besoins d'un client et des fournisseurs
- La satisfaction de son client interne
- Traduction du cahier des charges client en cahier des charges fonctionnel interne pour alignement des besoins
- Les niveaux d'engagement : types de contrats

#### Réaliser un projet

- Lotir et planifier le projet
- Mise en place des relations avec ses fournisseurs
- Suivi qualité interne et fournisseur
- Les conditions organisationnelles d'une collaboration efficace (comités, reporting etc.)
- Les comportements et les conditions de la collaboration

#### Le Management contractuel

- Pilotage par indicateurs (QCD, satisfaction client etc.)
- Management des aléas, non-conformités, nouvelles demandes client etc.
- Négociation d'avenants
- Mesure de la satisfaction client et de l'atteinte des objectifs contractuels

*Exercice (s) : Cas pratiques, jeux de rôles*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Savoir clôturer un projet

Prix : 700 € HT/pers

Horaires : 9h-17h15

Dates : voir calendrier

Durée : 1 jour / 7 h

### Objectifs

- Savoir clôturer un projet pour qu'il serve d'expérience
- Finaliser les enquêtes de satisfaction client
- Finaliser les tableaux de bord, les indicateurs de projet et de performance sociale
- Identifier les causes réelles de fonctionnements et de dysfonctionnements apparus et modifier les processus en conséquence
- Identifier les compétences acquises
- Repérer les bonnes pratiques, capitaliser et les diffuser

### Public

Chefs de projets ou membre d'une équipe projets  
Groupe de 3 à 12 participants

### Prérequis

Avoir déjà mené un projet ou être en cours - Avoir suivi le module Fondamentaux gestion de projet ou niveau équivalent

### Pédagogie

- Apports théoriques : 60%
- Exercices simulation : 40%

### Evaluation

La formation est ponctuée d'exercices permettant la validation des acquis par le formateur

### Formateurs

Dans sa démarche qualité, R&P recrute tous ses formateurs dans un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie.

### Contenu

#### Bilan du projet

- Trame d'un Bilan et fréquence dans les projets
- Bâtir un questionnaire de satisfaction client
- Reprise des enjeux
- Reprise des exigences du projet (cahier des charges)
- Reprise du Plan d'actions initial
- Analyser les indicateurs de performance (Avancement, risques, écarts de couts, productivité équipe)
- Dysfonctionnements/Non validations
- Management des risques : tableau de bord des risques projet, analyse des actions correctives et préventives réalisées

*Exercice (s) : Simulation et check liste*

#### Retour d'expérience et capitalisation

- Performance de l'organisation mise en oeuvre
- Bilan méthode de pilotage et système de communication
- Bilan management des équipes
- Evolution du stress, motivation, productivité, conflit, consensus
- Causes psychologiques et comportementales de la (non) performance
- Compétences obtenues en fin de projet et transférables à la vie professionnelle
- Bilan individuel et collectif

*Exercice (s) : Organisation et jeux de rôles*

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156

membre de la 



## Ressources et Pédagogie

Conseil – Formation – Coaching



Gare : Saint- Lazare



Métro : Liège



Parking Saint Lazare



Nous vous accueillons à partir de 8h45  
au 42 rue de Clichy dans le 9<sup>ème</sup>  
1<sup>er</sup> étage – escalier gauche

### RESSOURCES & PÉDAGOGIE

42 rue de Clichy - 75009 Paris - [www.ressources-et-pedagogie.com](http://www.ressources-et-pedagogie.com) - 01 40 06 91 76

SAS au capital de 15.000 € - RCS PARIS B 403 516 156



membre de la



Datadock