

Plaquette – Formations 2025

Programmes détaillés_ Page N° 7 – 63



PREVENTION – RPS				
Programmes	Objectifs	Coût/jour/groupe net de Taxe*	Durée jour	N° Page
Prévenir les Risques Psychosociaux	Identifier clairement les Risques psychosociaux, en comprendre les mécanismes au sein du travail et de se protéger des risques de troubles psychosociaux Connaître les acteurs, les indicateurs, les outils concrets, repérer les « signaux faibles » et comprendre la démarche de prévention primaire.	1 150 €	1	7
Prévenir les R.P.S liés aux exigences émotionnelles .	Repérer les facteurs de RPS liés aux exigences émotionnelles . Au travers un atelier d'analyse d'une situation professionnelle, comprendre l'impact des émotions sur soi et dans son environnement professionnel. Etre plus conscient et mieux comprendre les interactions entre émotions et les différentes situations professionnelles.	1150€	2	9
Les outils de bien être au travail et prévenir les risques psychosociaux.	Cette formation permettra aux participants de découvrir des outils simples contribuant au mieux être au travail et de prévenir les Risques Psychosociaux.	1150€	2	11
Accompagner les mutations et prévenir les RPS.	Acquérir des compétences professionnelles pour mieux vivre les mutations Comprendre les mutations et ses effets immédiats. Mobiliser les ressources de son équipe. Optimiser les compétences pour agir et intégrer les nouveaux contextes. Résoudre les divergences au sein d'une équipe (conflits) Entretenir le développement des compétences individuelles	1200 €	2	13
Prévenir les R. P.S liés au télétravail.	L'objectif de cette action sera d'acquérir des compétences : Pour mieux s'organiser en télétravail et prévenir les différents risques liés au travail à distance. Développer la coopération et préserver la cohésion grâce aux outils issus de l'intelligence collective.	1200 €	2	15
Prévenir et gestion des conflits professionnels.	Comprendre les origines et les mécanismes des conflits. Améliorer sa communication interpersonnelle verbale et non verbale Connaître les stratégies permettant de traiter les situations délicates et conflictuelles	1 150 €	2 Plusieurs Niveaux	17
Prévenir et gestion du stress professionnel	Comprendre les origines et les mécanismes du stress pour le canaliser, adopter un comportement afin de gérer ses états de stress personnels et améliorer son efficacité.	1 150€	2 Plusieurs Niveaux	19
Gérer ses priorités et contrôler son stress	S'approprier certains outils qui permettent d'organiser son travail, de dissocier l'important de l'urgent et de ses priorités. Anticiper et planifier ses activités en se centrant sur l'essentiel. Contrôler son stress par quelques techniques respiratoires	1 150€	2 Plusieurs Niveaux	21
Prévenir le Harcèlement au travail	Identifier les facteurs de risques favorisant les agissements du harcèlement (signaux). Agir face à une situation de harcèlement en sélectionnant les différentes options envisageables	1 150€	1	23
Préparer les conditions d'une communication de qualité en toute circonstance	De mieux appréhender nos comportements vis à vis des différentes situations de tension qui se présentent, de maîtriser nos différentes émotions (colère, peurs, stress, rancunes...etc.) et d'acquérir des techniques simples, concrètes de régulation relationnelle face à des situations génératrices de tensions, de colères, de blocages et de s'en protéger.	1150€	2	25
Entretien annuel	Connaître les enjeux de l'entretien, maîtriser les outils et adopter un comportement efficace pour mener un entretien	1 100€	2	27

PREVENTION – SECURITE

« Une once de prévention vaut une livre de guérison. » Benjamin FRANKLIN

Programmes	Objectifs	Coût/jour/groupe net de Taxe*	Durée jour	N° Page
Prévenir les risques professionnels	Maîtriser les notions de risques professionnels, en prévenir les risques et les dangers et savoir se protéger dans l'environnement dédié	1050€	1J	30
Habilitation Électrique	Connaître le risque électrique et savoir s'en protéger	1 050 €	1 à 3 Suivant niveaux	32
SST (Sauveteur Secouriste du travail)	Assurer la protection pour prévenir du risque sur un accident Donner l'alerte au service de secours adapté à l'état de la victime Mettre en œuvre les gestes de premiers secours afin de préserver les fonctions vitales de la victime	1 050 €	1 à 2	34
Gestes et Postures	Comprendre et Être capable d'adopter une attitude compatible avec la prévention du « mal de dos » et des atteintes musculosquelettiques sur le lieu de travail en apprenant à manipuler des charges en sécurité et en limitant l'effort.	1 050 €	1 à 2	36
Ergonomie du travail sur écran	Acquérir des notions d'ergonomies en lien avec le travail sur écran S'approprier les gestes qui vont permettre de travailler dans des postures adaptées et non dangereuses pour la santé	1 050 €	1	38
Travail en hauteur	Identifier les risques de chute selon l'environnement et la nature des travaux à réaliser Maîtriser les règles de sécurité aux accès, travaux et déplacement en hauteur Connaître les moyens de protections appropriés aux conditions de travail (protection collective et individuelle)	1 050 €	1 à 2	40
Manipulation d'extincteur	Sonner l'alarme et donner l'alerte Mettre en œuvre les moyens de première intervention Optimiser l'évacuation ou la mise en sécurité en cas de nécessité	500€	0,5	42
Évacuation et Sauvegarde des personnes : mise en sécurité par transfert horizontal	Sensibiliser le personnel les établissements de soins ou des structures d'accueil pour personnes âgées ou handicapées (ERP type U et J) aux méthodes d'évacuation et à la mise en sécurité par transfert horizontal	500 €	0,5	42
Évacuation	Sensibiliser le personnel aux méthodes d'évacuation	500€	0,5	44

RPS - MANAGEMENT – COMMUNICATION

Programmes	Objectifs	Coût/jour/groupe net de Taxe*	Durée jour	N° Page
Manager au quotidien	Analyser et comprendre sa mission de Manager. Développer son leadership. Faire face aux situations délicates du management. Mieux appréhender son rôle de Responsable.	1200€	2	47
Manager – Coach	Mieux cerner le comportement de ses collaborateurs et ainsi de faire preuve d'une réactivité efficace pour tous. Motiver leur équipe au quotidien. Acquérir des compétences pour mieux vivre et accompagner son équipe dans le changement.	1200€	2	49
Faire grandir ses équipes	Permettre aux managers d'acquérir des connaissances, des outils et bonnes pratiques leur permettant d'assumer leur rôle RH dans le développement des compétences de leurs collaborateurs et leur bien être au travail tout en assurant la performance et motivation de l'équipe.	1200€	2	 51
Accompagner le changement	Mobiliser son énergie constructivement. Optimiser ses capacités pour agir et s'adapter au contexte. Entretenir le développement des compétences personnelles.	1200€	2	53
Accueil Physique & Téléphonique	Développer sa compétence d'accueil et de communication. Prendre conscience du rôle essentiel de cette fonction dans l'entreprise Valoriser l'image de marque de l'entreprise	1100€	2	56
Communication en situation de crise.	Savoir élaborer une stratégie de communication prenant en compte les messages clés, les publics, les canaux de communication, la fréquence de la communication et les réponses aux demandes de renseignements, aux commentaires et faire face aux rumeurs. L'Identification des pièges à éviter et les attitudes à favoriser, afin d'honorer la notion de service et la réputation de l'institution .	1200€	2	 58
La qualité hôtelière	Connaître les principales techniques de service à table. Savoir optimiser l'organisation et la gestion au sein des équipes et entre les services. Comprendre l'importance du repas pour une personne âgée / un patient. Comprendre les spécificités de la communication avec la personne âgée / le patient pendant le moment du repas afin d'améliorer l'image de l'établissement et la qualité du service.	1100€	3	63

*TVA non applicable

TARN ET GARONNE

Contact : **Erach Human Formations**
70 Avenue du Danemark – 82000 MONTAUBAN

Email : contact@erach.fr
Tel : 06 66 60 16 70 – Fax : 09 83 06 75 49

ILE DE France/ BP .

Erach Human Formations
02 Rue du rapporteur - 95310 Saint Ouen l'Aumône

Email : b.fecih@erach.fr
Tel : 06 66 60 16 70 – Fax 09 83 06 75 49

Informations préalables :

ACCESSIBILITE

Référant Handicap : Baya FECIH - Tel : 06 66 60 16 70 – Email : b.fecih@erach.fr

Accessibilité (accès aux supports et/ou matériel pédagogique, l'animation etc.) :

Pour toute situation particulière liée à un handicap, prière de nous le signaler afin de prendre en charge et de proposer une solution adaptée à la situation lors de l'inscription à une action de formation.

N.B : Toute forme de handicap, y compris le manque de maîtrise de la langue française (compréhension des consignes, lecture, langage technique, écriture...).

Cette adaptation peut concerner :

- Mise en œuvre des adaptations individuelles ou collectives (pour un groupe de personnes ayant des besoins similaires)
- Proposer un accueil à temps partiel ou discontinu, une durée adaptée de formation
- Rendre accessibles les supports de cours ou le matériel pédagogique
- Se baser sur les informations fournies par la personne handicapée et les compléter par celles fournies par les autres acteurs (les prescripteurs, par exemple)
- Aménager les modalités générales d'évaluation des connaissances et des compétences acquises au cours de la formation

Accessibilité (accès au lieu physique) :

Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban (Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

DELAI D'ACCES

Pour les formations Intra-Entreprises :

Délai d'accès d'1 **mois environ, 5 semaines**, tenant compte de la gestion d'un dossier, analyse besoins, des demandes de prise en charge par les financeurs et acceptations des dossiers.

Détermination d'un planning en fonction des disponibilités et des contraintes respectives (OF/Client).

Pour les formations Inter-Entreprises :

Planning actualisé toutes les 4 semaines

- Accessible sur la page accueil du site internet <http://www.erach-human-formations.fr>
- Et envoyé par mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines

MODALITE D'EVALUATION

En amont de la formation :

Un questionnaire Pré- formation est transmis afin de répertorier le niveau de motivation et les attentes
Un tour de table de présentation

Fin formation : en fonction de la thématique, plusieurs types d'évaluation sont mises en œuvre

- QCM, Tests, Mises en situation, Evaluation
- Questionnaire d'appréciation qui mesure, entre autres, l'utilité et l'applicabilité perçues de la formation

TARIF - Envoyé systématiquement par mail au client et/ou prospect suivant la solution choisie

PREVENTION RPS

PREVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

PUBLIC : Agents, Managers et Collaborateurs

PRE-REQUIS : aucun

COMPETENCES VISÉES : Maîtriser les notions de risques psychosociaux, en prévenir les risques et les dangers

OBJECTIFS :

- Identifier clairement les Risques psychosociaux, en comprendre les mécanismes au sein du travail et de se protéger des risques de troubles psychosociaux
- Connaître les acteurs, les indicateurs, les outils concrets, repérer les « signaux faibles » et comprendre la démarche de prévention primaire

PROFIL INTERVENANT : Consultant, Expert en Communication et Prévention des Risques Psychosociaux

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des stagiaires

Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
1 jour 7 heures	<p>Horaires (<i>sauf demande spécifique</i>) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban
(Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (*selon formule choisie*) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Accueil / Prise de Contact :

Présentation du programme et recueil des attentes des participants

Tour de table, prise de connaissance

Méthode et Moyens pédagogiques : Quizz - les connaissances sur les R.P.S.

Les R.P.S., de quoi parle-t-on concrètement ?

- **Les classifications :** Les 6 grandes familles de facteurs de RPS selon l'INRS

Les 3 niveaux de prévention

- Prévention primaire / Éviter Les 4 Axes
- Prévention secondaire / Protéger
- Les plans mis en place pour faire face aux situations dégradées
- Prévention tertiaire / Réparer

Les acteurs

Méthode et Moyens pédagogiques : Apports théoriques, mises en situation

Identifier les facteurs de risque et évaluer les niveaux de risque Comment détecter les RPS :

Les indicateurs d'inconforts au travail

- Problématiques du changement : Les résistances
- Problèmes Inter- personnels plus accrus : Tensions /Conflits/agressivités/mauvaise communication
- Problèmes de planning : Absentéisme / présentéisme / Surmenage
- Situations de stress : Cas de T.M.S.

Agir sur les facteurs de RPS pour éviter les TPS

Détecter "les signaux faibles" - Quels sont les signaux d'alerte ?

- Le stress
- L'irritabilité
- L'isolement
- Les TMS
- Burn out

Méthodes et Moyens pédagogiques : Apports théoriques et mises en situation

Comment réduire les RPS

- Les liens entre prévention des RPS, QVT et promotion de la santé au travail
- Quelques actions concrètes en matière de prévention sur les 3 niveaux de prévention
Comment / Outils / Niveaux de prévention (Ex : Prévention secondaire groupe de travail, atelier...)

Méthodes et Moyens pédagogiques : Débriefings individuels, collectifs, mises en situation, élaboration du plan d'actions

Prévention des RPS – Prévention des exigences émotionnelles

PUBLIC : Agents, managers

PRE-REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISEES – OBJECTIFS :

- . Comprendre l'impact des émotions sur soi et dans son environnement professionnel
- . Être plus conscient et mieux comprendre les interactions entre émotions et les différentes situations professionnelles
- . Développer son équilibre émotionnel, maîtriser les émotions et les utiliser pour bâtir de la confiance et de la coopération au sein de ses équipes

PROFIL INTERVENANT :

Formateurs - Coachs certifiés spécialisés en communication et RPS et/ou Psychologues du travail spécialisés en communication et RPS

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels

Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité.

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
Jour(s) heures	Horaires (sauf demande spécifique) : 8h30 12h30 - 13h30 17h00 Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 5 semaines Dates Intra : sur une période de 3 mois, détermination du planning en fonction des disponibilités et des contraintes (OF/Client)	Entre 5 et 12 pers. (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter-entreprises : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban
(Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprises : Nous consulter

Session intra-établissement* : € net de taxe / jour

* TVA non applicable

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
- Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation	- Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Accueil / Prise de Contact

Présentation du programme - Recueil des attentes des participants

Quizz : les connaissances sur les R.P.S et exigences émotionnelles – De quoi parle-t-on ?

Comprendre ce que sont les risques psychosociaux et les manifestations liées aux exigences émotionnelles :

Lien entre les exigences émotionnelles du manager et les risques de Stress, burn-out et/ ou TMS

Méthodes et Moyens pédagogiques :
Echanges individuels et collectifs débriefings

Mieux se comprendre émotionnellement et se connaître dans sa fonction .

Atelier I / Objectifs :

Repérer ses propres signaux d'alarme en milieu professionnel pour se protéger

Repérer ses propres manifestations, les identifier dans l'environnement professionnel et dans son quotidien de manager

- Les exprimer
- Les anticiper

Méthodes et Moyens pédagogiques :
Apport théoriques, travail individuel et en groupe, mises en situation pour repérages

Rôle et l'impact des émotions dans une organisation

Identifier l'importance des émotions (6 émotions de base)

Repérer les interactions entre émotions, relations interprofessionnelles et performances professionnelles

Développer et maîtriser sa propre conscience émotionnelle

Identifier les émotions, Reconnaître le rôle des émotions et savoir utiliser ses émotions

Atelier II / Objectifs

Montrer comment des émotions mal gérées participent et accélèrent les risques de tensions, de stress au travail et

comment les surmonter

- Nos émotions/ les identifier, les gérer. Notre cerveau
- La relation corps-esprit
- Prise du recul
- En faire une force – comment ?
- Développer la confiance en soi

Méthodes et Moyens pédagogiques :
Travail individuel et en groupe, mises en situation pour repérages. Exploitation du jeu de rôle ou vidéo, ce détour pédagogique permettra de repérer ses propres émotions et comportements

Savoir se protéger/ Gérer son état émotionnel

Les émotions liées à l'agressivité et la colère

Les apports des outils de certains outils de communication

Travail d'écoute active, de reformulation
Mise en place d'atelier de discussion autour du travail réel
Techniques respiratoires

Maîtriser ses émotions pour optimiser ses relations - interprofessionnels

Repérer les fondements de la maîtrise de soi

La communication assertive

S'appuyer sur la pensée positive

Plan d'action individualisée à CT et MT

Quelques outils pour favoriser le bien-être au travail et se protéger des risques psychosociaux

PUBLIC : Agents et manager

PRE-REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISEES – OBJECTIFS :

Cette formation permettra aux participants de découvrir des outils simples contribuant au mieux être au travail et de prévenir les Risques Psychosociaux.

PROFIL INTERVENANT :

Formateurs - Coachs – sophrologue certifiés spécialisés en communication et RPS (CV à disposition)

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels

Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité.

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
2 Jours 14 heures	Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 12h30 – 13h00 17h00 Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 5 semaines Dates Intra : A définir	Entre 5 et 12 pers. (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter-entreprises : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban
(Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprises : Nous consulter

Session intra-établissement* :

* TVA non applicable

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
- Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation	- Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Accueil / Prise de Contact

Présentation du programme - Recueil des attentes des participants

Tour de table, attentes stagiaires

Quiz : les connaissances sur les R.P.S.

Comprendre ce que sont les risques psychosociaux et ses manifestations. :

Cadre règlementaire, Les statistiques, les stratégies de prévention.

Identification des **différentes phases et niveaux** de la souffrance au travail.

Alarmes, Adaptations, Résistances...etc.

Stress, Isolement, Irritabilité, Absentéisme, TMS ...

*Méthodes et Moyens pédagogiques :
Echanges individuels et collectifs débriefings*

Comprendre et identifier les causes

Connaitre les principales causes de risque.

Les mutations au travail

Exigences et accélération du travail,

Stress au travail

*Méthodes et Moyens pédagogiques :
Echanges individuels et collectifs débriefings sur leur vécu et les ressentis stagiaires*

Quelques pistes concrètes pour se protéger et favoriser le bien-être au travail :

1 Les outils /Ateliers/ Formations

Gérer ses émotions

Les identifier

Les accueillir

Les gérer

Gérer son stress / quand, comment

Prendre du recul

La relation corps-esprit

Développer la confiance en soi

Les différentes réactions en fonction des personnalités

Exercices

Cohérence cardiaque

Respiration – Sophrologie.

Conseils et Autres pistes à creuser par les stagiaires.

La médiation au travail, les ateliers de discussion, les formations de la qualité relationnelle dont

CNV ... etc.

*Méthodes et Moyens pédagogiques :
Débriefings individuels, collectifs, Exercices.*

Travail de réflexion et d'analyse, mises en situation

Jeux de rôle et débriefing

ACCOMPAGNER LES MUTATIONS ET PREVENIR LES RPS

PUBLICS : Responsable d'équipe, Manager, Encadrant

PRE-REQUIS : En charge d'une équipe

COMPETENCES VISÉES/OBJECTIFS :

Au terme de cette formation, l'apprenant aura acquis des compétences professionnelles qui lui permettront de mieux vivre les mutations et d'accompagner son équipe.

Il sera capable de (d') :

- . Comprendre les mutations et ses effets immédiats sur le groupe
- . Mobiliser les ressources de ses équipes
- . Optimiser les compétences pour agir et intégrer le nouveau contexte
- . Résoudre les divergences au sein de ses équipes (conflits intérieurs)
- . Entretenir le développement des compétences individuelles

PROFIL INTERVENANT :

Psychologue du Travail spécialisé en management

Coach/Formateur spécialisé en management et accompagnements de cadres d'entreprises dans leurs pratiques managériales

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents

Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE :

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
2 jours 14 heures	<p>Horaires (sauf demande spécifique) : 8h30 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées par mail aux clients et prospects toutes les 5 semaines</p> <p>Dates Intra : sur une période de 3 mois, détermination du planning en fonction des disponibilités et des contraintes (OF/Client)</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban
(Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprise :

Session intra-établissement :

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises - (écrit ou oral) - Attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Accueil / Prise de Contact

Présentation du programme - Recueil des attentes des participants

Définition du changement

Quel Type Changement

- Conjoncturel et externe
 - Impact Collectif
 - Impact Individuel
- Conjoncturel et Interne
- Structurel et externe
 - Impact Collectif
 - Impact Individuel
- Structurel et Interne
 - Impact Collectif
 - Impact Individuel
- Le changement sous l'angle de la nécessité
- Le changement sous l'angle de l'opportunité

Comprendre le changement

- Les remises en question dans un changement
- Les pertes de valeurs
- Les différentes phases du changement
- Les différents types de réactions
- Les différents types de résistances

Méthodes et moyens pédagogiques : Etudes de cas, mises en situation

Le manager un élément clé du changement

Se comprendre face au changement

Cerner ses propres valeurs

- Décoder ses émotions face au changement pour mieux comprendre son équipe
- Être résilient et se préparer à changer et faire changer
- Identifier sa propre résistance au changement

Développer son leadership

- Avoir une écoute de qualité
- Développer ses compétences en communication
- Cerner les situations de blocages
- Faire évoluer les habitudes, les façons de penser et d'agir

Méthodes et moyens pédagogiques : Exercices, mises en situation et Jeux de rôles

Transmettre et développer une vision pour l'équipe

- Mettre en place des processus de changement
- Responsabilisation collective
- Transformer le changement en objectifs
- Mettre en place des indicateurs

Méthodes et moyens pédagogiques : Mesures des acquis (QCM)

PREVENIR LES R.P.S LIES AU TRAVAIL A DISTANCE

PUBLIC : Agents

PRE-REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISEES – OBJECTIFS :

- Garder une qualité de communication entre les membres de l'équipe et préserver la cohésion en exploitant les outils issus de l'intelligence collective et / ou du Co-développement.
- Développer la coopération.

PROFIL INTERVENANT :

Formateurs - Coachs certifiés spécialisés en communication et RPS
et/ou Psychologues du travail spécialisés en communication et RPS (CV à disposition)

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents
Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
1 jour 7 heures	<p>Horaires (<i>sauf demande spécifique</i>) : 8h30 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées par mail aux clients et prospects toutes les 5 semaines</p> <p>Dates Intra : sur une période de 3 mois, détermination du planning en fonction des disponibilités et des contraintes (OF/Client)</p>	Entre 5 et 12 participants. (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban
(Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (*selon formule choisie*) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : 1 200€ net de taxe/jour

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - Attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Tour de table / Prise de connaissance et attentes des participants

Le travail à distance et le travail Hybride :

Nouveau contexte du travail et d'interactions avec les membres d'une équipe.

Changements et difficultés rencontrés.

Organisationnel / planning / matériels. Cadre de vie / vie personnel et professionnel Cadre de vie / mobilité
La relation aux collègues et les liens

*Méthodes et moyens pédagogiques :
Exposition par les stagiaires de leur expérience du travail à distance/ Débriefing.*

Risques liés au travail à distance,

Perte de repère, isolement,

Hyper-connexions, sur sollicitations mail, tchat, groupes, visioconférences...etc. Déséquilibre / Vie professionnelle – Vie personnelle

Santé physique / Perte de mobilité

Comment prévenir le risque psychosocial Les solutions à mettre en place.

Hygiène de vie, exercices et mobilité. Prioriser et varier les tâches

Respect du rythme de travail (pauses à inclure)

*Méthodes et moyens pédagogiques :
Débriefing individuel et collectif*

Télétravail et coopération au sein de l'équipe

Le lien avec sa hiérarchie et membres de l'équipe

Les outils issus de l'intelligence collective et/ou du co-développement.

Qualité des informations transmises

Comment éviter l'isolement en maintenant un lien de qualité et la surcharge de travail. Echanges de bonnes pratiques.

Réunions collaboratives formelles, informelles et récréatives...etc.

*Méthodes et moyens pédagogiques :
Apports théoriques, mises en situation*

GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

PUBLIC : Toute personne souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail

PRE-REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISEES :

Savoir prévenir les conflits en toute circonstance en maîtrisant les mécanismes interactifs générateurs de tensions chez l'individu.

OBJECTIFS :

1. Comprendre les origines et les mécanismes des conflits
2. Améliorer sa communication interpersonnelle verbale et non verbale
3. Connaître les stratégies permettant de traiter les situations délicates et conflictuelles

PROFIL INTERVENANT :

Formateurs - Coachs certifiés spécialisés en communication et RPS
et/ou Psychologues du travail spécialisés en communication et RPS (CV à disposition)

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents
Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
2 jours 14 heures	<p>Horaires (<i>sauf demande spécifique</i>) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban (*Conformité Accessibilité PMR – Handicapé*)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (*selon formule choisie*) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Tour de table / prise de connaissance et attentes des agents

Comprendre les origines et les mécanismes du conflit

- Définition et identification d'un conflit naissant
- Les causes du conflit
- Les étapes de l'évolution des conflits

Connaître les principes de la communication afin de comprendre son impact sur son interlocuteur

- Aspects verbaux
- Aspects non verbaux
- La gestion des émotions

La communication en situation délicate

- Repérer des situations de tensions, de malaise, de sous-entendus, de non-dits, de blocages
- Repérer des situations " d'agressions" ou "d'agressivités" directes ou indirectes
- Travail sur des situations difficiles : contextes d'agressivité...
- Contrôle / Adapter et gestion de sa communication

Les étapes de résolution des conflits

- **Apaiser – Isoler - S'expliquer**
 - L'analyse de la demande, des besoins – le questionnement
 - La reformulation
 - L'empathie
 - La communication positive
- **Chercher une solution**
 - L'écoute active
 - Faire face aux objections
 - Faire part de son point de vue
- **Choisir une solution**
 - L'adaptation, la compétition, le compromis, la collaboration, l'évitement
 - Savoir dire « non »
- **Mettre en pratique**
 - Savoir adopter les comportements appropriés face aux personnes et aux situations

Les cas les plus difficiles

- La technique de l'absurde pour faire face à la mauvaise foi
- La technique de l'exception
- L'appel de l'autorité

Restaurer un climat de confiance

Méthodes et Moyens pédagogiques : Jeux de rôles – mises en situations

GESTION DU STRESS

PUBLICS : Tout public

PRE-REQUIS : aucun

OBJECTIFS/COMPETENCES VISEES

- Comprendre les origines et mécanismes du stress
- Maîtriser les techniques pour libérer les tensions
- Développer un nouveau comportement permettant de prévenir et gérer le stress

PROFIL INTERVENANT :

Coach certifiée, Formatrice prévention des risques psychosociaux

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents
Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices de relaxation, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
2 jours 14 heures	<p style="text-align: center;">Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban
(Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Appréhender les origines et les mécanismes du stress

- Définition du stress
- Les causes
- Les facteurs identifiés
- Les conséquences

La connaissance de soi : Repérer ses signaux d'alarme

- Les identifier dans le monde du travail et dans la vie quotidienne
- Les exprimer
- Les accepter et réagir en conséquence
- Les anticiper

Découvrir nos propres ressources face au stress

- Faire évoluer ses habitudes
- Inscrire la santé comme pratique quotidienne
- Devenir acteur de sa vie et savoir prendre sa santé en main
- Trouver son équilibre de vie

Identifier ses sources de stress

- Nos émotions
- le manque de recul
- La relation corps-esprit
- le manque de confiance en soi et/ou d'estime de soi
- Les différentes réactions en fonction des personnalités

Libérer les tensions

- Les techniques de respiration
- Les automassages
- La visualisation positive
- Les techniques de Jacobson, de Schultz...
- Expérimenter et s'approprier les techniques de relaxation et de détente

Transformer le stress destructeur en stress constructeur

- S'adapter aux contraintes de la vie quotidienne
- Développer de la flexibilité dans ses attitudes et comportements

Exemples :

Comprendre les mécanismes du changement afin de le vivre positivement et en être acteur

Savoir s'adapter à une situation d'urgence et la transformer en force d'actions

*Méthodes et Moyens pédagogiques :
Exercices de relaxation en alternance avec apports théoriques
Mesure et validation des acquis*

Présentiel – en continu – inter/intra

"

Public : Managers, Agents

OBJECTIFS

Apprendre à prioriser ses activités et les tâches au travail.

S'approprier certains outils qui permettent d'organiser son travail, de dissocier l'important de l'urgent et de ses priorités.

Anticiper et planifier ses activités en se centrant sur l'essentiel.

Contrôler son stress par quelques techniques respiratoires.

Prérequis : Avoir suivi la formation gestion du stress initiale.

Profil Intervenant :

Psychologues - Formateurs et /ou Coachs certifiés spécialisés en communication et risques psychosociaux

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents

Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
2 Jours 14 heures	Horaires (<i>sauf demande spécifique</i>) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00 Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines Délais d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban

(Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (*selon formule choisie*) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - Attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Tour de table / Attente des agents.

Analyse des pratiques professionnelles

Typologie des situations et des techniques expérimentées par les agents

Méthodes et Moyens Pédagogiques :

Apports théoriques, Exercices en sous-groupe, Mises en situation
Débriefings individuels et collectifs.

Le travail et la gestion des priorités

Connaissance de soi face à la gestion des priorités

Définir ses objectifs et identifier sa marge de manœuvre selon ses priorités personnelles et professionnelles.
Clarifier les ouvrages prioritaires dans sa mission au travail.

Méthodes et Moyens Pédagogiques :

Mises en situation, exercices

Les différentes méthodes et les différents outils :

Dissocier l'important de l'urgent / bâtir sa matrice des priorités.

Les étapes pour mieux gérer ses priorités au travail.

- Anticipation et choix des tâches prioritaires.
- Identification des moments productifs.
- Identifier ses activités à haute valeur ajoutée
- Traiter les urgences et imprévus.

Méthodes et Moyens Pédagogiques :

Apports théoriques, travail en groupe.
Débriefings individuels et collectifs.

Se protéger des sollicitations excessives et des urgences d'autrui, repérer ses marges de manœuvres.

Ajuster sa communication et utilisation des outils de communication pour répondre à ses priorités.

Méthodes et Moyens Pédagogiques

Mises en situation, Jeux de rôles.

Gérer son état émotionnel.

Maîtriser les étapes d'un pic émotionnel

Prise de recul

Méthodes et Moyens Pédagogiques :

Apports théoriques et mises en situation.

Quelques techniques simples d'évacuations du stress

Méthodes et moyens pédagogiques

Exercices.

Plan D'actions

PREVENIR LES RISQUES DE HARCELEMENT AU TRAVAIL

PUBLIC : Managers, Préventeurs, RH

PRE-REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISEES – OBJECTIFS :

Comprendre ce que recouvrent le harcèlement moral, sexiste et sexuel et les lois qui les sanctionnent.
 Identifier les facteurs de risques favorisant les agissements du harcèlement (signaux)
 Agir face à une situation de harcèlement en sélectionnant les différentes options envisageables
 Anticiper les risques de harcèlement moral et sexuel grâce à un plan de prévention adapté

PROFIL INTERVENANT :

Formateur spécialisé en RPS et harcèlement.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des participants
 Mises en situation et exercices, Simulations,
 Armoire électrique pédagogique et matériel de démonstration
 Ordinateur - Vidéo projecteur

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
1 jour 7 heures	<p>Horaires (<i>sauf demande spécifique</i>) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 participants (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban
 (Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

*TVA non applicable ; J=Jour, G=Groupe ; Frais déplacements inclus

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit où - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

Attentes – stagiaires- Tour de Table

Harcèlement, de quoi parle-t-on ?

Cadre juridique – définitions

- S'approprier le texte de la loi sur les définitions de harcèlement moral et sexuel.
- Les dernières évolutions.

Clarifier les situations de harcèlement.

- Différencier les éléments apparentés à du harcèlement et autres situations.
- Distinguer le harcèlement des autres risques psychosociaux.
- Les enjeux et les risques pour l'individu, pour l'établissement.

Travail sur les préjugés, les stéréotypes et la vulgarisation de certaines expressions

Méthodes et Moyens Pédagogiques :

Apports théoriques, mises en situation (cas concrets)

Débriefing individuel et collectif

Reconnaître et repérer les situations susceptibles d'amener à une situation de « harcèlement ».

Identifier les cas de harcèlement (ascendant, descendant, horizontal).

- Repérer les agissements relevant du harcèlement.
- Décrypter les profils et les techniques d'un harceleur.
- Mesurer les risques liés à certaines méthodes ou organisations.
- Se positionner et agir en fonction du diagnostic de la situation.

Méthodes et Moyens Pédagogiques :

Apports théoriques, mises en situation (cas concrets)

Débriefing individuel et collectif

Quels comportements à adopter et quelles actions à mener (cas de harcèlements déclarés).

- Analyser les éléments préparatoires d'une situation, d'un cas ...
- Le rôle des : CSE, médecin du travail, assistante sociale, médiateur...
- Trouver et mettre en place des solutions.

Prévenir le harcèlement au sein de son organisation.

- La politique de prévention concertée avec les acteurs.
- Disposer d'instruments de mesure et de relais d'alerte.
- Sensibiliser via l'information et la communication interne : règlement intérieur, charte, formation...
- Agir pour mobiliser chaque membre de l'entreprise à son niveau.
- Articuler la prévention du harcèlement avec celle des risques psychosociaux.

Méthodes et Moyens Pédagogiques :

Apports théoriques, mises en situation (cas concrets)

Débriefing individuel et collectif

Plan d'actions

Préparer les conditions d'une communication de qualité en toute circonstance

PUBLIC : Missions d'accueil

Pré Requis Aucun

OBJECTIFS :

Les liens indispensables qui nous unissent au travail et hors travail, nous amènent par la force des évènements à gérer au quotidien des situations de malentendus, des désaccords, des erreurs ou des réclamations générateurs parfois de tensions, de conflits et ou de stress.

Cette formation aura pour objectifs :

De mieux appréhender nos comportements vis à vis des différentes situations de tension qui se présentent, de maîtriser nos différentes émotions (colère, peurs, stress, rancunes...etc.) et d'acquérir des techniques simples, concrètes de régulation relationnelle face à des situations génératrices de tensions, de colères, de blocages et de s'en protéger.

Comprendre également les scénarios qui se lient dans un climat de tensions extrêmes et/ ou de craintes, se préparer mentalement (visualisations positives), acquérir les outils, préparer des argumentaires simples, apaisants afin d'établir ou de rétablir les conditions d'une bonne communication.

De cerner et de comprendre les différentes situations conflictuelles et d'y apporter des solutions relationnelles de qualité dans l'intérêt de l'individu et de l'établissement.

INTERVENANT(E)S :

Formateurs – Psychologues et / ou Coachs certifiés spécialisés en communication et Prévention en risques psychosociaux

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels

Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité.

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectifs
2 jours 14 heures	Horaires (<i>sauf demande spécifique</i>) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00 Dates Intra : A définir	Entre 5 et 12 pers. (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session intra-établissement :

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
- Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation	- Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation	1 livret remis à chaque participant

Tour de table / Attente des agents

Les bases d'une communication professionnelle de qualité

- I Les principes d'écoute, et d'écoute active
- II Les principe de respect et de respect mutuel
- III Les aspects non verbaux et verbaux

Connaissance de Soi / cadre de référence de chaque individu

« Qui je suis et comment je fonctionne face à des contextes d'échanges professionnels difficiles et conflictuels »

Son identité, ses valeurs propres, ses besoins, ses émotions

Le professionnel dans sa relation professionnelle, dans la fonction d'accueil ou de surveillance.

- Les bases d'une communication professionnelle équilibrée
- Ecoute empathique et ses limites

*Méthodes et Moyens Pédagogiques :
Apports théoriques, Mises en situation, Simulations, Jeux de rôles.
Débriefing individuel et collectif.*

Analyse des pratiques professionnelles lors de situations difficiles :

Typologie des situations difficiles et des techniques expérimentées par les stagiaires

Incivilités, tensions, de malaises, d'intimidations, de sous-entendus, de non-dits, de blocages...

*Méthodes et Moyens Pédagogiques :
Mises en situation (Exercices sur la communication en situation délicate.)
Débriefings individuels et collectifs.*

Gérer son état émotionnel

Les émotions / les connaitre et les gérer

Maîtriser les étapes d'un pic émotionnel.

*Méthodes et Moyens Pédagogiques :
Apports théoriques, Mises en situation*

Les pratiques communicationnelles de la communication non violente pour une communication réussie

- Les 4 étapes de la CNV (observation, sentiments, besoins, demande)

Être capable de recevoir le message de son interlocuteur malgré sa maladresse

- Les principes de « non jugement » de « neutralité » d'« impartialité » et de « responsabilité ».

*Méthodes et Moyens Pédagogiques :
Apports théoriques et mises en situation.*

Quelques clefs de respirations d'évacuations simples du stress

Répondre sereinement à une démarche agressive

Pratiquer l'empathie pour adapter sa réaction à une conversation difficile

Adapter le ton, la voix, le rythme verbal et le vocabulaire

S'intéresser à son interlocuteur par l'Ecoute Active

Questionner pour recueillir les raisons du litige

Résoudre les litiges

Chercher les points d'accord et les valider

Construire une position gagnante

*Méthodes et moyens pédagogiques
Exercices en groupe sur la temporisation / Travail sur l'empathie. / Contrôle, adaptation et gestion
de la communication.*

*Exercices pour développer un langage positif, valorisant.
Débriefings individuels et collectif.*

Plan d'actions ciblées

ENTRETIEN ANNUEL

PUBLICS Tout public

PRE-REQUIS : aucun

OBJECTIFS/COMPETENCES VISEES

- Identifier les étapes clés d'un entretien d'évaluation
- Acquérir les méthodes et les outils pour mener efficacement ses entretiens
- Préparer ses entretiens, planifier les entretiens d'évaluation
- Faire de ces entretiens un outil de management motivant

PROFIL INTERVENANT

Consultant certifié en Coaching, expert en Communication, Management et en Prévention des risques psychosociaux

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents
Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices/pratiques, tests, simulations, jeux, films, diaporamas, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE :

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
2 jours 14 heures	<p style="text-align: center;">Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban
(Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

Les enjeux et caractéristiques de l'entretien individuel / Les enjeux de l'entretien annuel

- Evaluer l'intérêt de l'évaluation pour le manager, le collaborateur et l'entreprise
- Renforcer la performance individuelle et collective

Méthode pédagogique : Echanges didactiques

Les étapes de l'entretien (Avant, Pendant, Après)

1) Travail préparatoire

- Présenter clairement la démarche à son équipe
- Préparer ses échanges
- Permettre à ses collaborateurs de se préparer

Méthode pédagogique : Mises en situation

2) Fixer les objectifs

- Clarifier les responsabilités
- Impliquer le collaborateur
- Définir de "bons objectifs"
- Les formuler et les fixer efficacement

Méthode pédagogique : Mises en situation, jeux de rôles

3) Déroulement

- Maîtriser sa communication (Types de question, Ecoute, Messages, Timing etc.)
- Identifier les étapes de l'entretien et leurs enjeux
- Structurer et sécuriser son entretien
- Identifier les pièges de l'entretien

Méthode pédagogique : Mises en situation, jeux de rôles

4) Conclusion de l'entretien

- Lever les éventuels désaccords et conflits
- Etablir un bilan et un plan de progrès
- Prendre des engagements
- Réajuster avec son management opérationnel
- Conclure

Méthode pédagogique : Mises en situation, jeux de rôles

PREVENTION – SECURITE

 Source
programmes : INRS

PREVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

PUBLIC : Tout public exposé à des risques professionnels,

PRE-REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISÉES : Maîtriser les notions de risques professionnels, en prévenir les risques et les dangers et savoir se protéger dans l'environnement dédié.

OBJECTIFS :

- Identifier clairement les Risques professionnels dans les métiers du nettoyage, en comprendre les mécanismes au sein du travail et de se protéger.
- Mieux connaître les risques professionnels et les attitudes à adopter face à eux.
- Autour de l'analyse de l'activité de travail et du Document unique, permettre aux salariés d'identifier les différents risques et dangers professionnels auxquels ils sont confrontés, de savoir et de s'approprier les solutions de protection et de sécurité conformes à la législation.

PROFIL INTERVENANT : Expert en risques professionnels, IPRP / Consultant Référencé T.M.S CARSAT

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des stagiaires
Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, vidéos, plans d'actions, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
1 jour 7 heures	<p>Horaires (<i>sauf demande spécifique</i>) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 Personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban
(Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (*selon formule choisie*) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret dématérialisé à chaque participant

Accueil / Prise de Contact :

Présentation du programme et recueil des attentes des participants

Tour de table des stagiaires

De quels risques parle-t-on ?

Que dit la loi sur la sécurité au travail

Art. R. 4121-4. (Extrait du décret 2008-1347), Article 5 Directive 89/391/CE, Article 13 Directive 89/391/CE.

- Rappel des principes de prévention au travail.
- La responsabilité de l'employeur, la responsabilité du salarié
- La sécurité sur l'environnement du nettoyage.
- Les Acteurs (Rôles) de la prévention des risques professionnels
- (Carsat, Anact, médecine du travail Inspection du travail, CSE,
- Délégués du personnel...etc.)

Méthodes et Moyens pédagogiques :

Apports théoriques

Echanges individuels et collectifs débriefings

Les risques et les dangers dans le nettoyage

- Les statistiques
- Les identifier, les évaluer en termes de gravité et fréquence.
- La traçabilité des risques, par qui et comment ?
- Les mesures de prévention
- Les moyens de protection / pertinence Individuels, collectifs
- Clarifier les responsabilités.

Méthodes et Moyens pédagogiques :

Analyse de l'activité travail/ Echanges individuels et collectifs débriefings sur leur vécu professionnel.

Réflexions et plans d'action autour du document unique sur la sécurité au travail et la prévention. des risques et des dangers.

- Les moyens et actions contrôler les risques
- Les priorités
- Les délais de réalisation des actions correctrice. La formalisation écrite des actions
- Suivi et mise à jour du document

Méthodes et Moyens pédagogiques :

Débriefings individuels, collectifs,

Evaluation/ Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

HABILITATION ELECTRIQUE - INITIALE

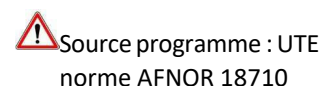
- PUBLICS :** Personnels des services de maintenance, de la logistique, des services communs...
- PRE-REQUIS :** Aptitude médicale
- COMPETENCES VISÉES :** Au terme de cette formation, l'apprenant sera capable d'appréhender les risques professionnels liés au travail au voisinage ou sur les ouvrages électriques BT/HT lors des interventions de dépannage, des raccordements des équipements électriques.

OBJECTIFS :

- Sensibiliser aux risques d'origine électrique et aux effets du courant sur l'homme selon les prescriptions de sécurité de la publication UTE NF C 18-510.
- Montrer les procédures et les équipements individuels (EPI) adaptés aux travaux en présence de tension.
- Faire comprendre les principes de consignation et de déconsignation.
- Assurer les aptitudes des salariés à adopter ces prescriptions dans des domaines et des situations propres à leur établissement et leur ouvrage.

Le programme sera adapté à la finalité de l'habilitation délivrée par l'employeur.

PROFIL INTERVENANT : Formateur en sécurité électrique (CV à disposition)



METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents

Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices/pratiques, tests, simulations, jeux, films, diaporamas, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE :

Salle et/ou espace dédiés, vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité (dans ce cas : ordinateurs et armoire électrique pédagogique + matériel de démonstration)

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
1 à 3 jours 7 à 21 heures	<p style="text-align: center;">Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines.</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

- Session inter entreprise :** Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban
(Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)
- Session intra-établissement :** Sur site Client
- TARIF (selon formule choisie) :**
- Session inter-entreprise :** Veuillez nous contacter.
- Session intra-établissement :** voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Accueil, prise de connaissance

Tour de table sur les interventions et les travaux réalisés

Méthode pédagogique : Quizz

- **Notions d'électricité :**
 - Origine du courant, conducteur et isolant, circuit électrique,
 - Grandeurs physiques (Intensité, Tension, Résistance...)
- **Les différents types de contact**
- **Effets physiologiques du courant électrique, tensions de sécurité**
 - Mise à la terre et le risque dû au contact indirect, le différentiel, la foudre
 - Exemples d'accidents (contact direct, indirect, court-circuit)
 - Protections pour les installations et locaux

Méthode pédagogique : Echanges et Contrôle des connaissances

Normes, définitions et prescriptions (UTE NF C18-510)

- Définition et responsabilité des opérateurs

Les habilitations / la spécificité de l'Habilitation

- Classement des installations
- Les ouvrages électriques
- Travaux, Interventions, Manœuvres : définition et intervenants concernés,
- Règles de sécurité découlant des dangers du courant électrique
- Mission du surveillant de sécurité électrique
- Rôle des différentes habilités ; Procédure de consignation ; Documents à utiliser

Méthode pédagogique : Exercices et Mesure des acquis

Les travaux au voisinage d'installation

- **Travaux hors tension en BT**
 - La consignation et déconsignation en BT
 - Mission : du chargé de consignation, du chargé de travaux et de l'exécutant

- **Travaux au voisinage de pièces nues sous tension BT**

- Evaluation des risques
- Procédures à mettre en œuvre
- Mission du surveillant de sécurité électrique

- **Interventions en BT**

- Interventions de dépannage, de raccordement et de connexion
- Remplacement : de fusibles, de lampes et des accessoires d'appareils d'éclairage
- Opérations d'entretien avec présence de tension

Méthode pédagogique : Exercices, mises en situation

Opérations en Haute Tension : Travaux et opérations particulières en HTA

- La consignation et déconsignation en HTA
- Mission : du chargé de consignation, du chargé de travaux et de l'exécutant

Travaux au voisinage en HTA

- Opérations sur les canalisations électriques
- Remplacement de fusibles
- Changement d'une prise d'un transformateur
- La sécurité lors des opérations de mesurage
- Appareils électriques amovibles et portatifs à main

Méthode pédagogique : Exercices, mises en situation

Les travaux hors tension : la consignation

- Evaluer les risques
- Les équipements de protection

Conduite à tenir en cas d'accident

PROTEGER ; Examiner et ALERTER ; SECOURIR

. Analyse d'un accident d'origine électrique

. Initiation à la prévention, danger, risque et accident

Notions de secourisme

Secours aux victimes d'accidents électriques

Evaluations des connaissances Théoriques

Mises en situation au travers de tâches pratiques

Evaluation des savoir faire

*Mesure et validation des acquis
Préconisation et avis d'habilitation*

SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL - INITIALE

PUBLIC : Tout public

PRE REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISEES : Au terme de cette formation, l'apprenant sera capable d'intervenir efficacement face à une situation d'accident, dans le respect de l'organisation de l'entreprise et des procédures spécifiques fixées en matière de prévention.

OBJECTIFS : Être capable de (d')

- Situer le cadre juridique de son intervention de SST
- Mettre en sécurité les acteurs de la situation d'accident en réalisant une protection adaptée
- Examiner la personne victime d'un accident et de déterminer le résultat à atteindre
- Alerter ou faire alerter en communiquant les informations nécessaires
- Effectuer les gestes de secours correspondant au résultat à atteindre
- Contribuer à la mise en œuvre d'actions de prévention au profit de la Santé et Sécurité au Travail
- Informer les personnes ad hoc de situations dangereuses repérées



Source
programme :
CARSAT/INRS

PROFIL INTERVENANT : Formateur en sécurité (CV à disposition)

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents

Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices/pratiques, tests, simulations, jeux, films, diaporamas, plans d'actions individualisés, etc.

Plus spécifiquement dans ce programme :

Démonstrations vitesse réelle - Étude de cas - Démonstrations commentées - Mises en situation

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE :

Salle et/ou espace dédiés, vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Plus spécifiquement dans ce programme :

Plan d'intervention SST - Mannequins : Adulte, enfant, nourrisson - PC - Masques interchangeables, lingettes nettoyantes - Matériel de simulation – Défibillateur - Electrodes DAE

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
1 à 2 jours 7 à 14 heures	<p style="text-align: center;">Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr Et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines.</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban (*Conformité Accessibilité PMR – Handicapé*)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> Emargement par ½ journée Questionnaire en début formation Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Tour de table / prise de connaissance et attentes des participants

Le Sauveteur Secourisme du Travail

- Les statistiques des AT dans la profession ou l'entreprise
- Les principaux articles du Code du Travail
- L'intérêt de la prévention des risques professionnels
- Le rôle du Sauveteur Secouriste du Travail

Recherche des dangers persistants pour protéger

- Notion de prévention
- La protection
- Les dégagements d'urgence
- Le signal d'alerte à la population

De protéger à prévenir

- Être acteur de la prévention au quotidien

Examiner la victime et faire alerter

- L'examen de la victime
- L'alerte

De faire alerter à informer

- Rendre compte sur un défaut de sécurité et sur action de prévention mise en œuvre

Le Secours

- La victime saigne abondamment
- La victime présente un saignement de nez, des vomissements ou crachats de sang
- Le saignement abondant
- La victime s'étouffe totalement (adulte, enfant)
- Le nourrisson s'étouffe totalement
- La victime s'étouffe partiellement (adulte, enfant, nourrisson)
- La victime se plaint d'un malaise
- La victime se plaint de brûlures (thermiques)
- La victime se plaint de brûlures (chimiques ou électriques)
- La victime se plaint d'une douleur empêchant certains mouvements
- La victime se plaint d'une plaie grave qui ne saigne pas abondamment
- La victime ne répond pas mais elle respire
- La victime (adulte) ne répond pas, elle ne respire pas
- La victime ne répond pas, elle ne respire pas (enfant et nourrisson)
- La victime est en arrêt cardio-respiratoire

Evaluation Finale – Bilan Formation

*Méthode pédagogique : Exercices, mises en situations pour tous thèmes
Evaluations, mesure et validation des acquis*

L'Attestation de compétence de sauveteur secouriste du travail est délivrée par le moniteur responsable de la session, à l'issue de la formation, à la suite de l'évaluation réalisée en contrôle continu, au fur et à mesure de l'apprentissage des gestes.

GESTES ET POSTURES DE SECURITE DANS LE TRAVAIL

PREREQUIS : Aucun

PUBLIC : Tout public

COMPETENCES VISEES :

Au terme de cette formation, l'apprenant sera capable de connaître les gestes sécurisés lors de différents mouvements et manutentions.

OBJECTIFS

- Connaître les bonnes postures, les bons gestes et les préventions conformes au respect de la santé au travail
- Acquérir les apprentissages d'ergonomie nécessaire à son activité afin d'adapter sa tâche ou de repenser son environnement lors de manutention de charges ou gestes répétitifs

PROFIL INTERVENANT : Ergonome ou Formateur PRAP (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique)



Source programme :
CARSAT/INRS

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents

Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices/pratiques, tests, simulations, jeux, films, diaporamas, plans d'actions individualisés, etc.

Plus spécifiquement pour ce programme :

Exercices pratiques : Évaluation des habitudes de travail - Correction et apprentissage des gestes sur les postes des travailleurs - Prévention, exercices d'étirements...

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE :

Salle et/ou espace dédiés, vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
1 jour 7 heures	<p>Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines.</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban - (Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)
Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Tour de table / prise de connaissance et attentes des participants

Environnement de travail

- Contexte de travail : matériels et physiques
- Quelles manutentions, quelles postures, quels gestes - Occasionnels, quotidiens...
- Les manifestations physiques, physiologiques...
- Les incidences à court terme, à moyen terme

Comprendre le corps Humain

- Données anatomiques et physiologiques sur le rachis
De l'étude du corps humain et des courbes naturelles de la colonne vertébrale découlent des principes applicables à toutes les situations de manutention
- Les facteurs de Tension et source d'inflammation
- Les facteurs biomécaniques
- Les facteurs organisationnels

TMS (Troubles Musculosquelettiques)

- Définitions
- Prévention
- Facteurs étiologiques

Les mesures de prévention

- Principes d'économie et de soulagement du dos
- Notions d'ergonomie
- Perception corporelle
- Hygiène de vie

Méthodes et Moyens pédagogiques : Exercices de prévention - Exercices correctifs

Les techniques

- Flexion-extension, fente latérale, verrouillage lombaire

Méthodes et Moyens pédagogiques : Mises en situation, application

Evaluation des attitudes des travailleurs

- Les manipulations manuelles
- Les postures dans le mouvement
- Les postures assises
- Les gestes répétés

Identification des facteurs risques

Méthodes et Moyens pédagogiques : Mises en situation, application

Manutention et maux de dos

- Effets du « porte à faux » sur le disque vertébral

- Répartition de la pression sur les disques intervertébraux
- Rappel des effets néfastes de la rotation, de l'extension et de la flexion, sur la colonne vertébrale

Méthodes et Moyens pédagogiques : Exercices de prévention

Présentation et apprentissage des nouveaux gestes

- Mesures de prévention
- Erreurs à éviter
- Les postures contraignantes
 - Dos courbé, bras tendus, bras levés, torsions et flexions du tronc, du cou
 - Les postures immobilisant durablement une partie du corps
- **Recherche de solutions biomécaniques** (plateforme, position de travail...)

Méthodes et Moyens pédagogiques : Mesure des acquis, Mises en situation et validation

ERGONOMIE DU TRAVAIL SUR ECRAN

PUBLIC : Agent Administratif, Cadre exerçant une activité de bureau avec travail sur écran

PRE-REQUIS : Aucun

OBJECTIFS/COMPETENCES VISEES :

- Acquérir des notions d'ergonomies en lien avec le travail sur écran
- S'approprier les gestes qui vont permettre de travailler dans des postures adaptées et non dangereuses pour la santé

PROFIL INTERVENANT : Ergonomes, Experts en Prévention des risques liés à l'Activité Physique

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents
Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices/pratiques, tests, simulations, jeux, films, diaporamas, plans d'actions individualisés, etc.

Plus spécifiquement pour ce programme :

Exercices pratiques : Évaluation des habitudes de travail - Correction et apprentissage des gestes sur les postes des travailleurs - Prévention, exercices d'étirements...

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle et/ou espace dédiés, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
1 jour 7 heures	<p>Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban - (Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)
Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Tour de table / prise de connaissance et attentes des participants

Comprendre le corps Humain

- Données anatomiques et physiologiques liées au travail sur écran

Analyse des postes de travail sur écran

- Identification des postures et gestes au quotidien impactant la santé physique du salarié
- Evaluation des postures sur le poste de travail :
 - Les postures assises
 - Les postures dans le mouvement
 - Les manipulations manuelles
 - Les gestes répétés
 - Les postures liées à l'écran

Les moyens de protection existants sur le poste de Travail

- Quelles protections ? (lunettes, filtres, réglage luminosité...)
- Quelles protections pour les gestes répétés.

Troubles Musculosquelettiques liés au Travail sur Ecran

Les facteurs biomécaniques et les facteurs organisationnels

- Définitions
- Origines des inflammations
- Le poignet et la main
 - Le syndrome du Canal Carpien
 - Le syndrome de la loge de Guyon
 - Les tendinites
- L'épaule
 - Les tendinites
- Le coude
 - Les épicondylites
 - Les hygromas
- Le genou
 - Les hygromas
- Le rachis
 - La lombalgie

Manutention et maux de dos :

- Effets du « porte à faux » sur le disque vertébral

*Méthodes et Moyens pédagogiques : Exercices, mises en application
Mises en situation*

- Répartition de la pression sur les disques intervertébraux
- Rappel des effets néfastes de la rotation, de l'extension et de la flexion, sur la colonne vertébrale

Méthodes et Moyens pédagogiques : Exercices, mises en situation

Evaluation des gestes de prévention des salariés

Les bons gestes, pourquoi et comment ?

- Présentation et apprentissage des nouveaux gestes.
- Comment se les approprier ?

Méthodes et Moyens pédagogiques : Exercices d'application

Elaboration et mises en place de mesures de prévention

- Réglementation des manutentions manuelles :
- Eviter les postures contraignantes (quand, comment)
- Diminuer les effets de la répétitivité (quand, comment)
- Diminuer les facteurs de stress liés

- Recherche de solutions biomécaniques optimales et efficaces (position de travail, plateforme, siège...)

Méthodes et Moyens pédagogiques : Plan d'actions

PREVENTION DES RISQUES LIES AU TRAVAIL EN HAUTEUR

PUBLIC :

Toute personne désignée par l'entreprise appelée, dans l'exercice de sa profession à procéder d'une façon permanente ou occasionnelle à des travaux en hauteur nécessitant notamment l'utilisation de harnais de sécurité

PRE-REQUIS : Être apte médicalement à effectuer du travail en hauteur

COMPETENCES VISÉES : Au terme de cette formation, l'apprenant sera capable de maîtriser la prévention des risques liés au travail en hauteur dans son milieu professionnel

OBJECTIF : Sensibiliser le personnel aux dangers inhérents à l'activité du travail en hauteur :

- Connaître les règles de prévention et de condition de travail
- Identifier et analyser les risques du travail en hauteur
- Savoir utiliser le matériel spécifique dans les conditions optimales de sécurité et rendre compte des difficultés et anomalies rencontrées
- Savoir contrôler, entretenir et entreposer le matériel

PROFIL INTERVENANT : Formateur en sécurité – expert en travail en hauteur (CV à disposition)

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents

Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices/pratiques, tests, simulations, jeux, films, diaporamas, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité



Source
programme :
INRS/CARSAT

Spécifiquement pour ce programme :

Liste de matériel préconisé : (à adapter suivant les tâches effectuées par les opérateurs)

- un harnais par personne avec 2 connecteurs, 2 sangles et 4 mousquetons
- un casque jugulaire, des gants, des chaussures de sécurité et des lunettes de protection
- un descendeur, un antichute par personne, une ligne de vie
- deux cordes de 30 mètres (env.) pour le groupe (pour le travail sur corde)

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
1 à 2 jours 7 à 14 heures	<p>Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban - (Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Accueil / tour de table

Législation et réglementation

- Droits et devoirs
- Les acteurs de la réglementation
- Les décrets et notamment le décret du 1 septembre 2004 (N°2004-924)
- L'évaluation des risques professionnels
- Le matériel (les E P C et les E P I, les normes, les utilisations)

Statistiques sur les accidents de travail

- Importance et coût de l'accident du travail
- Prévention des AT

Les E P C (Equipelement de Protection Collectif)

- Moyen fixe et mobile
- Balisage et signalisation

Les E P I (Equipelement de Protection Individuel)

- Utilisations :
 - harnais
 - casque
 - connecteurs et mousquetons
 - sangles
 - cordes
 - descendeurs
 - antichute,
 - accessoires (poulies, perches...)
- Vérifications et manipulations :
 - générale
 - avant chantier
 - avant chaque évolution
 - manipulations à éviter
 - manipulations recommandées

Les différents types et méthodes d'ancrages

- Artificielles : divers amarrages et plaquettes, charpentes, poteaux, véhicules...
- Naturelles : arbres, blocs pierre ...

Les différentes méthodes de travail

- Evolution avec connecteur
- Equipement
- Manœuvres à éviter

Méthodes et Moyens pédagogiques :
Mesure et validation des acquis

Vérification et validation des gestes et comportements de chaque stagiaire lors des différents Exercices à adapter suivant les tâches effectuées par les opérateurs

MANIPULATION DES EXTINCTEURS EVACUATION ET SAUVEGARDE DES PERSONNES (Transfert horizontal)

PUBLIC : Tout public

PRE REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISÉES/OBJECTIFS : Au terme de cette formation, le personnel sera capable de :

- réagir lors d'un début d'incendie, en tant que premier témoin
- donner l'alarme et l'alerte
- mettre en œuvre les moyens de première intervention
- optimiser l'évacuation ou la mise en sécurité par transfert horizontal



Source
programme :
INRS/CARSAT

PROFIL INTERVENANT : Formateur sécurité incendie

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents

Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices/pratiques, tests, simulations, jeux, films, diaporamas, plans d'actions individualisés, etc.

Spécifiquement pour ce programme :

Exercices pratiques :

- manipulation et mise en œuvre d'extincteurs sur générateur de foyer écologique,
- mise en œuvre de RIA (le cas échéant),
- lecture et manipulation des tableaux de signalisation incendie ;
- visite de l'établissement, pour connaissance du site (itinéraires d'évacuation, zones de mises en sécurité, dispositifs de sécurité, emplacements des arrêts d'urgence)

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle et espace dédiés, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
0.5 jour 3.5 heures	<p>Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 12h30 -</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban - (Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Références réglementaires : les principes de sécurité imposés par :
Le code de la construction et de l'habilitation et le règlement de sécurité ;
Le code du travail (Art. R.232.12.17 à R.232.21.22).

LE FEU - 3.5h

- Risques et causes d'incendie
- Les conséquences de l'incendie
- La combustion, le triangle du feu, les modes de propagation
- Les différentes classes de feu :
classe A, classe B, classe C, classe D
- Les principaux agents extincteurs :
 - l'eau en jet pulvérisé
 - l'eau + additifs
 - la poudre
 - le dioxyde de carbone
 - les procédés d'extinction

Les moyens de lutte contre l'incendie :

- Les moyens de secours portatifs : connaissance et action des différents agents extincteurs
- Les différents types d'extincteurs :
 - les extincteurs portatifs
 - les extincteurs mobiles
 - les extincteurs fixes
- Robinets d'incendie armés
- Le désenfumage

Conduite à tenir en cas d'incendie dans l'établissement : les modalités de l'alarme et de l'alerte :

- Ce qu'il ne faut pas faire
- L'alarme
- L'alerte : les moyens, le message d'alerte, le point fixe

Consignes de sécurité à respecter en cas d'incendie.

*Méthodes et Moyens pédagogiques :
Utilisation d'extincteurs sur feux réels
Mesure et validation des acquis*

EVACUATION – 3.5h

Présentation des risques quotidiens dans l'établissement

- Définir et lister tous les risques au sein de l'établissement
- (Expériences des stagiaires, réactions, actions...)

Les modalités de l'alarme et de l'alerte

Conduite à tenir en cas d'incendie dans l'établissement

- Ce qu'il ne faut pas faire
- L'alarme
- L'alerte : les moyens, le message d'alerte, le point fixe

Les Chargés d'évacuations

- Définitions du rôle et des missions du Guide, du Serre-file
- Rôle préventif des chargés de mission (Encombrement des circulations et issus de secours)
- Les points de rassemblement
- Le comptage des personnes

Savoir identifier les consignes et plans d'évacuation de son établissement

- Les différents cas de figures
- Les signalisations
- Principes de mise en sécurité : la mise en sécurité par **transfert horizontal**

*Méthodes et Moyens pédagogiques : Exercices de
simulation d'une évacuation
Evaluations*

Code du travail

L 231-3-1

Tout Employeur est tenu d'organiser une formation pratique et appropriée en matière de sécurité, au bénéfice des travailleurs qu'il embauche.

R 232+12-20

Cette consigne indique le matériel d'extinction et de secours qui se trouve dans le local ou ses abords. Elle désigne le personnel chargé de mettre ce matériel en action. Elle désigne le personnel chargé de mettre ce matériel en action. Elle indique que toute personne apercevant un début d'incendie doit donner l'alarme et mettre en œuvre les moyens de premiers secours, sans attendre l'arrivée du personnel spécialement désigné.

FORMATION EVACUATION

PUBLIC : Tout public

PRE REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISÉES/OBJECTIFS :

Au terme de cette formation le personnel sera sensibilisé aux méthodes d'évacuation

PROFIL INTERVENANT Formateur sécurité incendie



Source programme :
INRS/CARSAT

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents
Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices/pratiques, tests, simulations, jeux, films, diaporamas, plans d'actions individualisés, etc.

Spécifiquement pour ce programme :

Exercice d'évacuation de l'établissement avec production de fumées froides pour une mise en situation plus réaliste

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle et espace dédiés, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité (*Générateur de fumée froide*)

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
0.5 jour 3.5 heures	<p>Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 12h30</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban - (Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Présentation des risques quotidiens dans l'établissement

Définir et lister tous les risques au sein de l'établissement
(Expériences des stagiaires, réactions, actions etc.)

Le feu

- Risques et causes d'incendie
- Les conséquences de l'incendie
- La combustion, le triangle du feu, les modes de propagation
- Les différentes classes de feu
- Les agents extincteurs
- Les procédés d'extinction

Les Chargés d'évacuations

Définitions du rôle et des missions du Guide, du Serre-file

- Rôle préventif des chargés de mission (Encombrement des circulations et issus de secours)
- Les points de rassemblement
- Le comptage des personnes

Savoir identifier les consignes et plans d'évacuation de son établissement

- Les différents cas de figures
- Les signalisations

Les modalités de l'alarme et de l'alerte

- Conduite à tenir en cas d'incendie dans l'établissement
- Ce qu'il ne faut pas faire
- L'alarme ;
- L'alerte : les moyens, le message d'alerte, le point fixe

*Méthodes et Moyens pédagogiques : Exercices de simulation d'une évacuation
Evaluations*

Code du travail

L 231-3-1

Tout Employeur est tenu d'organiser une formation pratique et appropriée en matière de sécurité, au bénéfice des travailleurs qu'il embauche.

R 232+12-20

Cette consigne indique le matériel d'extinction et de secours qui se trouve dans le local ou ses abords. Elle désigne le personnel chargé de mettre ce matériel en action. Elle désigne le personnel chargé de mettre ce matériel en action. Elle indique que toute personne apercevant un début d'incendie doit donner l'alarme et mettre en œuvre les moyens de premiers secours, sans attendre l'arrivée du personnel spécialement désigné.

R.P.S MANAGEMENT

MANAGER AU QUOTIDIEN

PUBLIC : Responsable d'équipe, Manager, Encadrant

PRE-REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISÉES/OBJECTIFS :

Au terme de cette formation, l'apprenant sera en capacité de mieux :

- Analyser et comprendre leur mission de Manager
- Développer son leadership
- Faire face aux situations délicates du management

PROFIL INTERVENANT :

Consultant certifié en Coaching, expert en Communication, Management et en Prévention des Risques Psychosociaux

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents
Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE :

Salle dédiée, vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
2 jours 14 heures	<p style="text-align: center;">Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines.</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban
(Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

Tour de table / prise de connaissance et attentes des participants

Les fonctions d'encadrement

Comprendre le rôle multidimensionnel d'un manager

- Les spécificités de la fonction de manager
- Les différents rôles du manager : paradoxes et contradictions
- Les critères de l'efficacité d'un manager

Analyser la situation et trouver des solutions adaptées

- Les éléments du diagnostic
- Obtenir de la hiérarchie les moyens nécessaires
- Repérer, comprendre et traiter les résistances
- Prendre contact avec une équipe déjà constituée

Connaître les pièges pour les surmonter

- Le test de l'autorité
- Le groupe déjà soudé
- L'héritage du passé
- Les "états d'âmes"
- Les cas particuliers des promus dans la même équipe

Prendre son pouvoir avec élégance

- Observer, écouter, s'adapter, intervenir
- Repérer son approche personnelle dans son travail quotidien (ses forces et ses freins)

*Méthodes et moyens pédagogiques :
Travail de réflexion et d'analyse, Mises en situation*

Connaître les critères d'une motivation efficace et reconnue

- Repérer les fondements de la démotivation
- Les facteurs porteurs de mécontentement et les facteurs porteurs de satisfaction

Comment motiver son personnel au quotidien ?

- Identifier le niveau de motivation individuelle des membres de l'équipe
- Connaître les étapes clés d'une bonne communication
 - Travailler sa communication
 - Agir par les 7 principes de la communication

Comprendre les différences entre faits, opinions et sentiments et leurs interactions

Bilan sur les actions personnelles

*Méthodes et moyens pédagogiques :
Travail de réflexion et d'analyse, Mises en situation*

Définir un cadre de travail pour développer la motivation

- Définir des règles du jeu
- Choisir une démarche adaptée au développement des compétences de ses collaborateurs
- Adapter son mode d'intervention et de communication au niveau identifié
- Savoir répondre aux critiques et aux attitudes négatives
- Adopter les comportements qui favorisent l'initiative et la responsabilité

Travailler sa confiance en soi et tenir ses « tiers » privilégiés : La recherche d'assertivité

*Méthodes et moyens pédagogiques :
Validation des acquis, plans d'actions individualisées*

MANAGER COACH

PUBLICS : Responsable d'équipe, Manager, Encadrant

PRE-REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISÉES/OBJECTIFS

Au terme de cette formation, les apprenants seront capables :

- Mieux appréhender leur rôle de Responsable
- Mieux cerner le comportement de leurs collaborateurs, comprendre leurs attentes et ainsi de faire preuve d'une réactivité efficace pour tous
- Motiver leur équipe au quotidien

PROFIL INTERVENANT :

Consultant certifié en Coaching, expert en Communication, Management et en Prévention des risques psychosociaux

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents

Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE :

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
2 jours 14 heures	<p style="text-align: center;">Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines.</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban
(Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

LE MANAGER DANS L'ENTREPRISE

Comprendre le rôle multidimensionnel d'un Responsable

- Les spécificités de la fonction de Manager
- Les différents rôles du Manager : paradoxes et contradictions
- Les critères de l'efficacité d'un Responsable

LE ROLE DU MANAGER

Prendre son poste avec élégance

- Observer / Ecouter / S'adapter / Intervenir
- Repérer son approche personnelle dans son travail quotidien (ses forces et ses freins)

Connaître les positions de management

- Travailler sa confiance en soi
- La recherche d'assertivité

LE MANAGER ET SES COLLABORATEURS

Connaître les critères d'une motivation efficace et reconnue

- Repérer les fondements de la démotivation
- Les facteurs porteurs de mécontentement et les facteurs porteurs de satisfaction

Définir un cadre de travail pour développer la motivation

- Définir des règles du jeu
- Définir les objectifs acceptables et acceptés
- Adopter les comportements qui favorisent l'initiative et la responsabilité

La délégation

- La préparation de la délégation
- Les aspects positifs pour le collaborateur
- Les obstacles
- La présentation de la délégation (objectifs, limites, contraintes...)
- Le suivi de la délégation

Comment motiver son équipe au quotidien ?

- Identifier le niveau de motivation individuelle des membres de l'équipe
- Connaître les étapes clés d'une bonne communication
 - Travailler sa communication
 - Agir par les 7 principes de la communication
- Comprendre les différences entre faits, opinions et sentiments et leurs interactions

*Méthodes et moyens pédagogiques : Bilan sur les actions personnelles
Plan d'actions entre chaque séance
Évaluations et validations des acquis*

Faire grandir son équipe

Public : Managers

OBJECTIFS

Permettre aux managers d'acquérir des connaissances, des outils et bonnes pratiques leur permettant d'assumer leur rôle RH dans le développement des compétences de leurs collaborateurs et leur bien être au travail tout en assurant la performance et motivation de l'équipe.

Profil - Intervenante

Formatrice - en coaching de dirigeants et managers.
 Référente France du référentiel RH Investors in People – Auditrice RH
 Certifiée Profil Success et Janus (comportement humain, psychologie et neuroscience) .
 Formatrice en communication interpersonnelle, RH et management
 Consultante en RH, Management et communication interne

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents
 Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
1J=7 heures Présentiel ou 1J = 6 heures Distanciel	Horaires préconisés : 9h00 12h30 - 13h30 17h00	

LIEU de FORMATION :

Session intra-établissement :

TARIF :

Session intra-établissement :

*TVA Non applicable. ; J=Jour ; G=Groupe

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

Tour de Table / Attentes stagiaires :

Managers : les RH de proximité

- Comprendre le cycle de vie d'un poste
- Garantir un suivi régulier de l'évolution du collaborateur
- Veiller à l'équilibre Compétences/ Motivation des collaborateurs
- Veiller à la cohésion d'équipe
- Créer la boîte à outil RH du manager
- Assurer le lien avec le service RH

Méthodes et Moyens pédagogiques :

Apports théoriques, Outils et Echanges de pratiques individuels et collectifs.

Les nouvelles pratiques managériales/ Concrètement qu'est ce qui change ?

- Le manager coach, le neuro management, le management bienveillant.

Evolution des pratiques basées sur le management situationnel.

- Qualités et bénéfices de ce type de management

Les qualités de ce nouveau mode de management

- Adaptation aux changements dans l'environnement de travail.
- Adaptation aux besoins des membres de l'équipe
- Adaptation aux exigences des tâches et réalités des membres de l'équipe.
- Prendre en compte le bien-être mental, émotionnel et social des membres de l'équipe.

Méthodes et Moyens pédagogiques :

Apport théoriques, partages d'expériences, mises en situation

Définir des besoins en compétences de son équipe

3 niveaux / Etablissement – Equipe – Collaborateurs

- Avoir une vision de GEPP (établissement)
 - Créer un tableau de polyvalence (équipe)
 - Analyser les besoins émis par les collaborateurs

Participer au développement et au renforcement des compétences de ses collaborateurs

- Comment donner du feedback
- La délégation atouts et danger
- Mise en place d'ateliers de sensibilisation, de formation.
- Prioriser les formations

Méthodes et Moyens pédagogiques :

Apport théoriques, mises en situation

Savoir recruter ses collaborateurs dans un souci de complémentarité et s'engager dans le recrutement

- Rôle du manager et valorisation de la notion du service d'ETAT .
- Les bonnes pratiques en entretien d'embauche

Réussir l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants dans son équipe

- Les enjeux de l'intégration
- Les bonnes pratiques managériales dans l'accueil et l'intégration du personnel

Réussir le départ de ses collaborateurs

- Les enjeux d'un départ réussi/ Employabilité du collaborateur.
- Quelle place laisser à l'humain dans un départ ?
- Les erreurs à ne pas commettre

Prendre ses responsabilités en cas de dysfonctionnement d'un agent

- Qu'est ce que le courage managérial
- Recadrer sans démotiver
- Communiquer avec assertivité

Méthodes et Moyens pédagogiques :

Outils, mises en situation, Débriefings.

Plan d'actions à CT et MT

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

PUBLICS : Responsable d'équipe, Manager, Encadrant

PRE-REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISÉES/OBJECTIFS :

Au terme de cette formation, l'apprenant aura acquis des compétences personnelles qui lui permettront de mieux vivre le changement et d'accompagner son équipe

Il sera capable de (d') :

- comprendre le changement et ses effets immédiats sur le groupe
- mobiliser les énergies
- optimiser les compétences pour agir et intégrer le nouveau contexte
- résoudre les divergences personnelles (conflits intérieurs)
- entretenir le développement des compétences individuelles

PROFIL INTERVENANT :

Psychologue du Travail spécialisé en management

Coach/Formateur spécialisé en management et accompagnements de cadres d'entreprises dans leurs pratiques managériales

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents

Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE :

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
2 jours 14 heures	<p style="text-align: center;">Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines</p> <p>Dates Intra : sur une période de 3 mois, détermination du planning en fonction des disponibilités et des contraintes (OF/Client)</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban
(Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Accueil / Prise de Contact

Présentation du programme - Recueil des attentes des participants

Définition du changement

Quel Type Changement

- Conjoncturel et externe
 - Impact Collectif
 - Impact Individuel
- Conjoncturel et Interne
- Structurel et externe
 - Impact Collectif
 - Impact Individuel
- Structurel et Interne
 - Impact Collectif
 - Impact Individuel
- Le changement sous l'angle de la nécessité
- Le changement sous l'angle de l'opportunité

Comprendre le changement

- Les remises en question dans un changement
- Les pertes de valeurs
- Les différentes phases du changement
- Les différents types de réactions
- Les différents types de résistances

Méthodes et moyens pédagogiques : Etudes de cas, mises en situation

Le manager un élément clé du changement

Se comprendre face au changement

Cerner ses propres valeurs

- Décoder ses émotions face au changement pour mieux comprendre son équipe
- Être résilient et se préparer à changer et faire changer
- Identifier sa propre résistance au changement

Développer son leadership

- Avoir une écoute de qualité
- Développer ses compétences en communication
- Cerner les situations de blocages
- Faire évoluer les habitudes, les façons de penser et d'agir

Méthodes et moyens pédagogiques : Exercices, mises en situation et Jeux de rôles

Transmettre et développer une vision pour l'équipe

- Mettre en place des processus de changement
 - Responsabilisation collective
- Transformer le changement en objectifs
- Mettre en place des indicateurs

Méthodes et moyens pédagogiques : Mesures des acquis (QCM)

RPS - COMMUNICATION

ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DES PUBLICS DIFFICILES

PUBLIC : Agents chargés de l'accueil des usagers

PRE-REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISEES / OBJECTIFS :

Au terme de la formation le stagiaire sera capable de (d') :

- prendre, transmettre et assurer le suivi des messages
- gérer un espace accueil
- accueillir physiquement
- gérer les situations d'urgence et/ou de crise
- informer et rassurer les usagers / interlocuteurs

afin d'assurer un accueil de qualité

PROFILS INTERVENANTS :

Formateurs - Coachs certifiés spécialisés en communication et risques psychosociaux
ou Psychologues du travail spécialisés en communication et risques psychosociaux

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents
Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE :

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
2 jours 14 heures	<p style="text-align: center;">Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines.</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban (Conformité Accessibilité PMR –Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Accueil / Prise de connaissance / Attentes des participants

L'Accueil – Généralités

- Prendre conscience du rôle essentiel de cette fonction
- Mieux maîtriser les techniques d'information et d'argumentation
- Respecter le secret professionnel et déontologie
- L'attente des usagers
- Les enjeux de l'accueil
- Les règles d'or d'un accueil réussi

Communiquer en face à face

Les comportements non verbaux

- Avoir un non verbal adapté : la tenue, le regard, le sourire, les gestes...
- Se mettre en phase avec son interlocuteur
- Adopter une attitude d'accueil
- Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits

Traiter la demande de l'interlocuteur

- Savoir accueillir : mettre à l'aise
- Être à l'écoute (active)
- Analyser les attentes
- Prendre, transmettre et assurer le suivi des messages
- Expliquer pour informer
- Traiter les objections
- Obtenir l'accord
- Maîtriser le temps
- Recadrer un entretien en restant courtois
- Rassurer et s'assurer qu'on a été compris
- Conclure
- Assurer un suivi actif

*Méthodes et moyens pédagogiques : Exercices
Grilles de questionnement
Mises en situations*

Communiquer par téléphone

- Préparer, structurer, et argumenter la réception des appels téléphoniques
- Prendre, transmettre et assurer le suivi des messages

Etablir un contact positif au téléphone – Assurer le standard

- Connaître et reconnaître vos interlocuteurs
- Se mettre en phase
- Développer une attitude de « service »

*Méthodes et moyens pédagogiques : Exercices
Grilles de questionnement
Mises en situations*

Gérer les situations d'urgence et/ou de crise au téléphone ou en face à face

- Reconnaître une situation d'urgence
- S'adapter aux contraintes
- Développer de la flexibilité dans ses attitudes et comportements

La gestion des situations difficiles

- Maîtriser l'imprécision et les demandes floues
- Maîtriser agressivité, impatience, impolitesse...
- Rester toujours constructif
- Restaurer un climat de confiance

*Méthodes et moyens pédagogiques : Exercices
Mises en situations*

COMMUNIQUER EN SITUATION DE CRISE

Public : Managers, agents

OBJECTIFS

À l'ère des mutations numériques, des crises économiques, sociales et sanitaires que nous traversons, savoir communiquer en situation de crise devient une compétence clef pour préserver la confiance et une qualité de lien avec l'ensemble des parties prenantes d'une organisation (Interne et Externe) .

Cette compétence ne pourra s'acquérir que par :

- La compréhension de la notion de crise appréhendée (interne ou externe) et la compréhension des impacts sur l'individu, l'organisation et l'utilisateur.
- L'élaboration d'une stratégie de communication prenant en compte les messages clés, les publics, les canaux de communication, la fréquence de la communication et les réponses aux demandes de renseignements, aux commentaires et faire face aux rumeurs.
- L'identification des pièges à éviter et les attitudes à favoriser, afin d'honorer la notion de service et la réputation de l'institution .

Prérequis : Aucun

Profil Intervenant :

Psychologues - Formateurs et /ou Coachs certifiés spécialisés en communication et risques psychosociaux

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents

Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
2 Jours 14 heures	Horaires : 9h00 12h30 - 13h30 17h00 Dates :	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session intra-établissement :

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
- Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation	- Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation	1 livret remis à chaque participant

Tour de table / Attente des agents.

De quelle communication et de quelle crise parle t'on ?

- Typologie des situations et des techniques expérimentées par les agents

Quels outils et quelles actions communicationnelles ?

Repérer les vulnérabilités et définir des scénarios.

Méthodes et Moyens Pédagogiques :

Exercices en sous groupe,

Brainstorming / Débriefings individuels et collectifs.

Comment construire une stratégie de réponse adaptée en situation de crise

Cartographier les publics cibles :

- En interne,
- Usagers
- Partenaires
- institutions professionnels.

La communication Multicanale (mail, réseaux et présentiel) et Omnicanale .

- Définir les messages congruents en direction des usagers
- Elaboration de questions et réponses congruentes
 - Faire taire une rumeur

Impliquer et fédérer avec les équipes sur les messages clés à transmettre.

Méthodes et Moyens Pédagogiques :

Ateliers et travail en groupe

Restitutions orales / Mises en situation.

Travail sur la posture et la communication verbale avec les usagers Les fondements

- Observer / Ecouter / Communiquer
- Reformuler

Contrôle, Adaptation et gestion de sa communication

- Développer un langage positif, valorisant, stimulant.
- Développer ses capacités d'écoute, et de tolérance

Méthodes et moyens pédagogiques

Jeux de rôle et mises en situation

Plan D'actions à CT et MT

COMMUNICATION DANS LE MEDICO SOCIAL

COMMUNICATION ET COHESION D'EQUIPE AU COEUR DU SOIN

PUBLICS : Personnels soignant et équipe en relation avec les personnes âgées

PRE-REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISEES / OBJECTIFS :

Au terme de cette formation, l'apprenant sera capable de (d') :

- Développer la cohésion d'équipe pour le bien-être de tous
- Développer des aptitudes d'écoute et de savoir-être face au patient et son entourage
- Acquérir des outils d'aide à la communication avec le patient, avec sa famille et l'équipe
- Travailler sur des situations difficiles : l'annonce d'un diagnostic, l'accompagnement de l'annonce, le refus de soins d'un patient...

PROFILS INTERVENANTS

Coanimation :

- Coach spécialisée en communication
- Psychologue formée au clown théâtre

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents

Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

Spécifiquement pour ce programme :

Clown-théâtre, exercices mise en situation, Expérimentation vidéo

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité - dans ce cas : matériel d'enregistrement et de diffusion

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
3 jours 21 heures	<p style="text-align: center;">Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 - 12h00 - 13h30 - 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban - (Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)

Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.

Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Tour de table / prise de connaissance et attentes des participants

Communication et soin

Comprendre le malade et susciter l'intelligence émotionnelle pour mieux l'accompagner

La communication non verbale

- Capacité d'être attentif à soi et à l'autre,
- Expérimenter une attitude empathique par la synchronisation corporelle et gestuelle, articuler distance et implication

La communication verbale : Situer l'impact de la parole dans le soin

*Méthodes et moyens pédagogiques :
Expérimentation*

L'écoute et attitude bienveillante

- Rappel de connaissances sur la prise en charge de la personne âgée
- Les besoins des personnes âgées
- Les modifications physiologiques et psychiques du vieillissement
- Les pathologies spécifiques et les différentes sortes de démence
- Les troubles du comportement : leur origine, leur signification et leur mode de prise en charge

Méthodes et moyens pédagogiques : Mises en situation, jeux de rôle

Le professionnel face à l'agressivité d'un résident

Observer avant de réagir / Travail d'Empathie

- Contrôle, Adaptation et gestion de son comportement
- Développer ses capacités d'écoute, et de fermeté
- Postures à adopter / Les mots et langage à éviter
- Développer un langage apaisant.

Aider et accompagner les familles à trouver "la juste distance" et à maintenir le lien indispensable avec leur parent et avec l'équipe

Travail de distanciation : Bien distinguer le caractère professionnel de la situation de l'individu

Travail de temporisation / Prise de recul

- Relativiser, dédramatiser, déculpabiliser
- Distanciation face à certains événements et conserver lucidité et confiance en soi dans l'action

Méthodes et moyens pédagogiques : Travail autour de différentes situations rapportées par les stagiaires

Les interactions complexes dans la relation personnes âgées, enfants, famille

- Chantage
- Culpabilisation
- Manifestations agressives
- Exigences excessives...
- Les jeux psychologiques dans la relation familiale
- Le triangle de Karman

Communiquer de manière bienveillante

- L'écoute active
- Savoir anticiper les situations de crise (malentendus, non-dits)

La communication en situation délicate :

Travail sur des situations difficiles (*par le biais de la vidéo, de l'improvisation*)

*Méthodes et moyens pédagogiques :
Exercices et jeux de rôle*

Intersession : ***Expérimentation des acquis de la formation lors du retour dans l'établissement mise en place d'un plan d'action concret collectif et individuel***

Retour sur expériences

- Analyse des situations positif/négatif, identification des difficultés rencontrées et propositions de solutions
- Identifier les liens entre la formation et la vie professionnelle
- Contrat de développement d'équipe et individuel

LA QUALITE DU SERVICE HOTELIER EN EHPAD

"Un service au petit soin au cœur de la bienveillance"

PUBLICS : Personnels hôteliers, soignants participant au service du repas, personnels de cuisine...

PRE-REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISEES / OBJECTIFS :

Au terme de cette formation, l'apprenant sera capable de (d') :

- Connaître le contexte réglementaire du service hôtelier
- Connaître les principales techniques de service à table
- Savoir optimiser l'organisation et la gestion au sein des équipes et entre les services
- Comprendre l'importance du repas pour une personne âgée / un patient
- Comprendre les spécificités de la communication avec la personne âgée / le patient pendant le moment du repas afin d'améliorer l'image de l'établissement et la qualité du service hôtelier

PROFILS INTERVENANT(S) - Coanimation :

- Ingénieur Maître en Génie Biologique et Médical spécialisé en Hygiène Hospitalière
- Coach certifiée - Formatrice spécialisée en Communication

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des agents

Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés...) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
3 jours 21heures	<p style="text-align: center;">Horaires (sauf demande spécifique) : 9h00 12h00 - 13h30 17h00</p> <p>Dates Inter : Accessible sur la page accueil du site internet http://www.erach-human-formations.fr et envoyées/mail aux clients et prospects toutes les 4 semaines.</p> <p>Délai d'accès : Un mois, fonction de la prise en charge du dossier, des disponibilités et des contraintes (OF/Client).</p>	Entre 5 et 12 personnes (maximum préconisé)

LIEU de FORMATION :

Session inter entreprise : Centre Louis Ormières ou Fédération BTP 82 - Montauban - (Conformité Accessibilité PMR – Handicapé)
Session intra-établissement : Sur site Client

TARIF (selon formule choisie) :

Session inter-entreprise : Veuillez nous contacter.
Session intra-établissement : voir tableau début du catalogue

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation 	1 livret remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

Le contexte réglementaire du service hôtelier

- Associer les exigences des règles d'hygiène à la qualité hôtelière
- Connaître les contraintes et attentes du personnel de la cuisine
- Les spécificités liées aux patients/résidents et leurs pathologies

La qualité hôtelière en restauration

- L'environnement et le plaisir en restauration
- Les ambiances sonores, visuelles, présentation et décoration
 - Décoration, couleurs, niveau sonore de la salle
 - Positionnement / décoration tables et chaises

L'organisation du service

- Les différents repas de la journée
- Petit-déjeuner
- Déjeuner
- Collation après-midi
- Souper
- Tisane du soir
- Notion de jeun nocturne

Répartition des tâches

- Préparation de la salle (entretien, dressage)
- Préparation culinaire et remise en température
- Ouverture de la salle et accompagnement des résidents
- Service alimentaire et aide à la prise des repas
- Distribution des médicaments et responsabilités

Le service proprement dit

Service Alimentaire

- Les différents services possibles / Service à l'assiette / au plateau / en multi portion
- Technique de service à l'assiette et au plat

Les principes de présentation des plats en assiettes

- Valorisation des couleurs / des textures / du goût
- Exemple de présentation
- Le Finger Food

Le débarrassage

Technique de débarrassage rapide et efficace

Communication autour du repas

Le repas comme support de la relation

Comprendre le rapport de la personne âgée / du patient à l'alimentation

Un moment privilégié de suivi de santé et de recueil d'informations

- Observer pour mieux aider
- Questionner pour comprendre
- Transmission, un moment clé de l'accompagnement

*Méthodes et moyens pédagogiques :
Exercices pratiques*

Le repas : un moment d'échange et de stimulation

- Comprendre les messages véhiculés par nos gestes
- Communication verbale et non verbale pendant le repas
- Donner du sens aux actes quotidiens pour une prise en charge de qualité

*Méthodes et moyens pédagogiques :
Jeux de rôle et mise en situation*