else CONSULTANTS

CATALOGUE DE FORMATION

SECTEUR SERVICE, COMMERCE ET LOGISTIQUE



Conseil • Audit • Formation • Coaching

DES COMPÉTENCES AU SERVICE DE VOTRE PERFORMANCE

FAIRE DE L'HUMAIN UN LEVIER DE PERFORMANCE ET DE QUALITÉ DE SERVICE.

Dans les services, le commerce et la logistique, la performance se construit au quotidien, au plus près des clients et des opérations. Chaque relation client est un moment de vérité qui repose sur la réactivité, la qualité des échanges, la coordination des équipes et la capacité à répondre à des attentes toujours plus exigeantes.

Au-delà des compétences métiers et des outils, ce sont aussi les pratiques managériales, la coopération et l'engagement des collaborateurs qui font la différence.

Nos formations développent ces compétences humaines, managériales et organisationnelles, pour renforcer l'efficacité collective, améliorer la qualité de service et accompagner durablement la performance de votre entreprise.

ANCRAGE TERRAIN

Des cas concrets pour questionner et enrichir vos pratiques.

PÉDAGOGIE ACTIVE

Mises en situation, intelligence collective et partage de pratiques.

ACQUIS TRANSFÉRABLES

Des outils et des repères à mobiliser au quotidien dans vos métiers.

SECTEUR SERVICE, COMMERCE ET LOGISTIQUE



DES ÉQUIPES QUI COOPÈRENT. UN SERVICE QUI FAIT LA DIFFÉRENCE.

SOMMAIRE

Repérez la formation adaptée à vos besoins.

01 Management et ressources humaines

Animer une réunion efficace 8

Conduire les entretiens en face à face 9

Construire et animer une équipe efficace 10

Devenir manager de managers 11

Formation de formateurs internes 13

Gérer les relations intergénérationnelles 15

Gestion des conflits 16

Gestion du temps 17

Identifier et comprendre les dysfonctionnements dans son organisation avec LEGO® Serious Play® 18

Identifier et développer son leadership 19

Manager à distance 21

Manager la diversité 22

Mieux se connaître pour mieux manager avec Insights Discovery© 23

Pratiquer un management participatif 24

Rôle de manager : outils et méthodes 26

SOMMAIRE

Repérez la formation adaptée à vos besoins.

02 Qualité, Sécurité, Environnement et RSE

Définir et déployer de manière efficace la politique qualité 29

Développement durable et responsabilité sociétale des entreprises (RSE) 30

Devenir auditeur qualité interne 31

Intégrer l'approche environnementale à votre système de management – les exigences de l'ISO 14001 33

Manager et optimiser les processus 34

Mettre en œuvre l'analyse de risques 35

Mettre en place un système de management santé sécurité au travail (ISO 45001) 36

Mettre la démarche qualité au service de votre stratégie 37

03 Prévention et QVCT

Accueillir des personnes en situation de handicap au sein de mon équipe 39

Gestion du stress 40

Intelligence émotionnelle : ce que vos émotions révèlent… et comment en faire une force au travail 41

Prévention des troubles musculo-squelettiques 42

SOMMAIRE

Repérez la formation adaptée à vos besoins.

04 Communication et relation clients

Communication non violente (CNV)	44
Développer sa prise de parole en toutes circonstances	45
Gestion des conflits et de l'agressivité verbale	46
Négocier efficacement sans s'opposer : l'approche raisonnée	47

05 Outils numériques

Continuité d'activité & cybersécurité : PCA/PRA	49
Cybersécurité au quotidien : sensibilisation ludique (avec rappels de conformité)	50
Gestion de crise numérique : atelier de crise	51
RGPD en pratique : gérer et protéger les données sensibles	52
Utilisation de l'IA au quotidien : outils / risques / bonnes pratiques	53

Informations pratiques et accessibilité — p. 6

Informations pratiques et accessibilité

Les informations utiles pour préparer votre formation.

01 LOGISTIQUE

Pour les formations organisées dans vos locaux

Le client met à disposition une **salle au calme**, adaptée au nombre de stagiaires prévus, équipée d'un **vidéoprojecteur** et d'un **paperboard**.

02 ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Vous êtes en situation de handicap ?

Prenez contact avec nous **en amont de la formation** afin d'étudier vos besoins et rechercher ensemble la solution la mieux adaptée.

VOTRE CONTACT HANDICAP

Gaël VEILLARD

gael.veillard@elseconsultants.fr

04 95 08 10 10

01

Management
et ressources humaines

POSTURE • MÉTHODES ET OUTILS • LEADERSHIP • COOPÉRATION

ANIMER UNE RÉUNION EFFICACE

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS
Être en capacité de préparer, conduire et suivre des réunions efficaces, en fonction des objectifs visés.

PUBLIC
Toute personne susceptible de conduire des réunions de travail.

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Apports d'outils et de méthodes, jeux, études de cas, mises en situation, partage de pratiques et d'expériences.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Identifier les conditions d'une animation réussie.	• Les différents types de réunions. • Pour bien animer : Valoriser, Impliquer, Sécuriser, Adapter. • Règles de comportement.
Préparer efficacement ses réunions.	• Être au clair sur le thème et les objectifs. • Préparer ses supports, son ordre du jour, son plan d'animation. • Gérer la logistique de la réunion (invitations, lieu, matériel…).
Animer des réunions dynamiques pour mobiliser.	• Démarrer, introduire, développer, conclure efficacement. • Favoriser la dynamique d'équipe et la co-construction : outils d'animation et supports. • Gérer la dimension humaine : rôles des participants, posture de l'animateur.

CONDUIRE LES ENTRETIENS EN FACE À FACE

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS
Savoir conduire des entretiens face à face efficaces en adoptant la bonne posture.

PUBLIC
Tout manager susceptible de conduire des entretiens face à face (fixation d'objectifs, motivation/ accompagnement, recadrage…).

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Apports d'outils et de méthodes, jeux, études de cas, mises en situation, partage de pratiques et d'expériences.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Présenter l'entretien face à face dans le cadre du management.	• Comprendre les fondamentaux de l'entretien face à face. • Mobiliser et différencier grâce à l'entretien face à face.
Identifier les différents types d'entretiens.	• Différencier les types d'entretiens face à face (fixation objectif, évaluation, accompagnement, recadrage, …). • Définir les étapes, points communs, différences. • Repérer les enjeux spécifiques.
Mettre en place les conditions de réussite d'un entretien efficace.	• Préparer et être au clair sur le contexte, les enjeux, les objectifs. • Travailler sur les supports. • Planifier, choisir le lieu et la configuration de l'entretien.
Adopter la bonne attitude.	• Pratiquer l'écoute active. • Faire preuve d'assertivité et/ou empathie. • Travailler sur les faits. • Adapter son style de communication à celui de l'interlocuteur.
Assurer le suivi de l'entretien.	• Garder une posture cohérente dans le temps. • Faire des points réguliers sur les engagements pris. • Montrer de l'intérêt après l'entretien et dans la durée.

CONSTRUIRE ET ANIMER UNE ÉQUIPE EFFICACE

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS

Comprendre les clefs de fonctionnement d'une équipe efficace.
Savoir mettre en œuvre les pratiques de base pour créer et entretenir une dynamique d'équipe.

PUBLIC

Toute personne en charge de l'animation d'une équipe, en position de manager hiérarchique ou transversal.

PRÉREQUIS

Aucun.

PÉDAGOGIE

Apports d'outils et de méthodes, jeux, études de cas, mises en situation, partage de pratiques et d'expériences.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

Plan de développement des compétences
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Comprendre ce qui fait équipe.	• Phénomènes de groupe. • 5 clefs de l'équipe.
Évaluer le niveau de maturité d'une équipe.	• Catégories d'équipe et stades de maturité. • Diagnostic des stades de fonctionnement de l'équipe : 10 qualités à observer. • Progression dans les stades de fonctionnement.
Agir pour progresser dans le fonctionnement collectif.	• Identifier les processus objectifs et les processus subjectifs. • Utiliser le DMUF pour travailler efficacement avec l'équipe. • La réunion et le débat, outils puissants du fonctionnement collectif.

DEVENIR MANAGER DE MANAGERS

2 JOURS
14 heures

OBJECTIFS
Maîtriser des pratiques managériales spécifiques.
Adopter la posture adaptée.
Créer une dynamique d'équipe et garantir la coopération.

PUBLIC
Manager conduit à animer et fédérer d'autres managers.

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Brainstorming, étude de cas, débriefing et échanges, travail en commun, travail en « co inspire », plan d'action

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

J1 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Se positionner dans son rôle de manager de managers.	• Situer son rôle parmi les différents niveaux de management. • Qu'est ce qui change lorsqu'on devient manager de managers. • Se faire clarifier son rôle et son périmètre de responsabilités. • Acquérir de la légitimité dans ce rôle.
Fédérer son équipe de managers.	• Construire et mobiliser autour d'une vision partagée. • Clarifier les règles du jeu, le niveau d'autonomie, les champs de délégation. • Utiliser ses valeurs pour créer de la confiance au sein de l'équipe.
Développer les compétences managériales de ses managers.	• Faire grandir ses collaborateurs en leur permettant d'acquérir de nouvelles compétences, de développer leur autonomie, de se sentir responsable. • Développer la confiance des managers par une attitude d'accompagnement.
Adapter son style de management à chacun des équipiers.	• Les styles de management à privilégier avec des collaborateurs a priori compétents. • Évaluer son style de management privilégié et identifier ses axes d'amélioration. • Éviter les erreurs courantes dans ses relations avec ses managers. • Adapter son style de management à l'équipe que constituent ses managers.

J2	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
	Identifier ses managers comme une équipe.	• Les 5 éléments qui caractérisent une équipe : le leader, les équipiers, les échanges au sein de l'équipe, le contexte, l'objectif commun. • Évaluer la maturité de son équipe.
	Avoir des clés pour animer l'équipe et optimiser l'efficacité collective.	• **Différentier les équipiers** : Comment repérer des caractéristiques individuelles et réaliser une cartographie de son équipe. • **Mobiliser** : Les différentes théories sur la motivation et les traductions possibles pour mobiliser ses managers. • **Unifier** : Travailler sur la cohésion au sein de l'équipe en créant une expérience d'unité. • **Focaliser** sur l'objectif et la vision partagée. → Les éléments de cadre pour éviter les énergies dispersées / structurer les fonctionnements. → Le déploiement et l'alignement des objectifs. → La cohérence de la ligne managériale. → Quelques clefs pour une animation d'équipe efficace.

FORMATION DE FORMATEURS INTERNES

2 JOURS
14 heures

OBJECTIFS

Concevoir une formation : Analyser les besoins, fixer des objectifs pédagogiques, construire un programme de formation et préparer un déroulé pédagogique, définir les méthodes et techniques d'animation, élaborer les évaluations des apprentissages et les supports pédagogiques.
Animer une formation : Comprendre le fonctionnement d'un groupe en formation, savoir utiliser différentes méthodes pédagogiques et les animer, ajuster son animation selon le public concerné, organiser l'espace et l'animation du groupe, gérer les contraintes et les difficultés pendant une formation.

PUBLIC

Les formateurs concepteurs, les formateurs animateurs et intervenants.

PRÉREQUIS

Aucun.

PÉDAGOGIE

Apports illustrés, exercices d'application, jeux réflexion en sous-groupe, analyse de documents, ateliers, échanges ...

CONCEVOIR UNE FORMATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Recueillir, analyser les besoins et les attentes Les traduire en objectifs de formation, pédagogiques.	• Les besoins en formation. • Les attentes. • Les différents objectifs.
Rédiger les objectifs pédagogiques et les sous objectifs. Anticiper les évaluations et les mesures d'objectifs, les méthodes.	• Les niveaux d'objectifs. • La taxonomie de Bloom. • Les règles de rédaction.
Prévoir et concevoir une progression pédagogique, les séquences Concevoir les supports ad hoc : programme, scénario, déroulé	• L'apprentissage adulte. • Les conditions et étapes d'apprentissage. • La logique pédagogique. • Les supports.
Connaitre les différentes méthodes Connaitre des techniques pédagogiques Différentes.	• Les 3 méthodes courantes : magistrale, participative, active… et les autres ! • Les différents outils : donner un cours efficace, faire participer, faire pratiquer…
Définir le timing. Anticiper les problèmes éventuels Créer les supports à projeter, à distribuer.	• Apports sur le temps en formation, en gagner, les plans B en cas de retard… • Les moments difficiles en formation : groupe mutique, le bavard… • Les différents types de supports, leur objectif, contenu, trame.

FORMATION DE FORMATEURS INTERNES

2 JOURS
14 heures

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

ANIMER UNE FORMATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Comprendre les freins au démarrage et les leviers pour démarrer efficacement.	• Les « peurs » ou questionnement au démarrage. • Les rituels, bonnes habitudes pour amorcer positivement le stage.
Connaitre les différents rôles du formateur. Savoir utiliser quelques astuces pour incarner ses rôles.	• Les 4 rôles du formateur. • Trucs et astuces d'animation.
Repérer les styles de personnalité et s'y adapter en animation	• Les styles de communication. • Présentation.
Savoir animer les différentes modalités : jeux, travail en sous groupes, donner des consignes, surveiller le temps…	• Présentation d'une dizaine de modalités, leur animation, les points de surveillance, les trucs et astuces pour varier son animation.
Gérer les cas difficiles. Connaitre et savoir s'appuyer sur la dynamique de groupe.	• La petite galerie des « horreurs ». • La gestion des cas difficiles. • Trucs et astuces pour mieux gérer un groupe.

GÉRER LES RELATIONS INTERGÉNÉRATIONNELLES

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS
Comprendre les spécificités des générations existantes et émergentes pour mieux collaborer avec elles, mieux les intégrer, les manager, maintenir leur motivation et les fidéliser.

PUBLIC
Tout collaborateurs/managers.

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Apports théoriques, sous-groupes représentant chacune des générations, apports théoriques et échanges en collectif, World café, Storytelling Intergénérationnel, mise en situation.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Comprendre les particularités et attentes des différentes générations (Z, senior etc.).	• Présentation des caractéristiques des générations Z, Y (Millennials), X, et Baby-boomers. • Analyse des valeurs, attitudes et attentes professionnelles spécifiques à chaque génération.
Réussir leur intégration au sein d'une équipe.	• Briser les stéréotypes associés à chaque génération. • Généralisation et diversité intragénérationnelle. • Créer un environnement inclusif où chaque génération se sent valorisée et comprise.
Faire travailler les générations entre elles.	• Les différents outils de communication (questionnement, écoute active, reformulation, message, communication verbale , para verbale et non verbale, les limitateurs linguistiques, fait – opinion – ressenti, les strokes,…). • Comment utiliser ces outils en situations conflictuelles.

Comprendre ses réactions face au conflit et faire preuve d'assertivité.	• Identifier les différents styles de communication de chaque génération.
	• Adapter sa communication pour favoriser une compréhension mutuelle.
	• Gestion des conflits intergénérationnels :
	  ◦ Comprendre les sources potentielles de conflits.
	  ◦ Stratégies pour résoudre les différends de manière constructive.

GESTION DES CONFLITS

2 JOURS
14 heures

OBJECTIFS
Comprendre pourquoi et comment un conflit s'initie et se développe.
Savoir l'anticiper, et le gérer si nécessaire.

PUBLIC
Tout collaborateur étant potentiellement conduit à vivre ou gérer des situations difficiles (désaccord, conflit, agressivité, stress…) internes ou externes à la structure.

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Exercice de prise de conscience, brainstorming, apports, échanges, exercices de mises en situation, plan de progrès.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

J1 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Identifier les sources du conflit et la place prépondérante de la communication.	• Les valeurs et perceptions individuelles. • Les intérêts - Les représentations. • La communication.
Connaître son style de communication et repérer celui de l'autre pour s'adapter.	• Les différents styles de communicants : points forts et axes de progrès, interactions entre les typologies. • Chaque typologie face au conflit.
S'approprier les outils de communication pour désamorcer les conflits et développer son assertivité.	• Les différents outils de communication (questionnement, écoute active, reformulation, message, communication verbale, para verbale et non verbale, les limitateurs linguistiques, fait – opinion – ressenti, les strokes,…). • Comment utiliser ces outils en situations conflictuelles.
Comprendre ses réactions face au conflit et faire preuve d'assertivité.	• L'assertivité : affirmation de soi dans le respect des autres. • Les différentes attitudes face au conflit.
J2 Identifier les différentes étapes d'un conflit.	• Etapes du conflit et dégradation de la relation à chaque étape. • Le processus interpersonnel – L'escalade. • Le processus émotionnel du conflit.
Identifier les différentes formes du conflit et gérer les différentes situations conflictuelles.	• Les formes de conflits. • La gestion des situations : médiation, consensus, compromis. • S'appuyer sur la bonne personne, faire appel à un médiateur. • La négociation pour sortir du conflit.
Faire face à l'agressivité.	• Les 10 origines de l'agressivité. • L'agressivité en tant que RPS et les attitudes pour désamorcer. • La communication positive – Le DESC.
Comprendre le mécanisme du stress.	• Le stress : facteurs, composantes et mécanisme. • Mieux gérer ses émotions. • Comprendre son fonctionnement et ses besoins. • Mieux vivre le changement et savoir prendre du recul.

GESTION DU TEMPS

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS
Savoir mieux cerner ses priorités et se renforcer en outils de gestion du temps.

PUBLIC
Toute personne souhaitant travailler sa maîtrise du temps et son organisation.

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Apports d'outils et de méthodes, jeux, études de cas, mises en situation, partage de pratiques et d'expériences.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Différencier et organiser ses tâches au quotidien.	• Les critères « Urgent » et « Important ». • La notion de proactivité. • La liste des tâches et les principes d'utilisation. • La bonne utilisation de son agenda. • Les lois du temps et leurs conséquences sur la gestion des tâches. • La planification hebdomadaire.
Atténuer l'impact des autres par une communication adaptée.	• La gestion des interruptions. • La gestion des sollicitations par un questionnement ciblé. • La trame pour apprendre à dire « non » lorsque cela est nécessaire.
Adopter de bons (et nouveaux) réflexes.	• Le principe de l'action immédiate. • Le travail en retard et comment en venir à bout. • L'intérêt de séquences ininterrompues. • Les principes d'utilisation optimale de l'email et du téléphone.

IDENTIFIER ET COMPRENDRE LES DYSFONCTIONNEMENTS DANS SON ORGANISATION AVEC LEGO SÉRIOUS PLAY

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS

Comprendre les principes et la méthodologie de Lego Group Serious Play®.
Identifier les dysfonctionnements organisationnels visibles et invisibles
Faire émerger les causes profondes.
Construire une représentation partagée des problématiques.
Co-construire des pistes d'amélioration concrètes.

PUBLIC

Managers, Responsables d'équipe
Directions RH, Chefs de projet
Équipes en transformation

PRÉREQUIS

Aucun.

PÉDAGOGIE

Intelligence collective - Approche systémique
Apprentissage expérientiel - Storytelling et métaphore - Visualisation 3D des problématiques.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS

Prendre en main la méthode.
Engager tout le monde et lever les freins.
	• Exercices progressifs :
	  • Construction personnelle simple.
	  • Travail sur la métaphore.
	  • Storytelling (chaque modèle raconte une histoire).

Construire son modèle individuel et exprimer comment je le perçois dans le fonctionnement de l'organisation actuelle.	• Partage des modèles. • Identification des points communs. • Construction d'un modèle collectif.
Identifier les tensions et dysfonctionnements.	• Mise en évidence : Silos - Manque de communication - Problèmes de leadership - Flou décisionnel - Charge mentale - Conflits de priorités. • Travail systémique : connexions entre les éléments.
Analyser les causes profondes.	• Construction métaphorique des causes invisibles. • Exploration des impacts : sur la performance, sur la motivation, sur la collaboration. • Méthode : questionnement circulaire et systémique.
Simuler un changement. Modifier le modèle collectif.	• Test de scénarios : Nouvelle gouvernance - Amélioration des flux d'information - Clarification des rôles. • Visualisation des effets en temps réel.
Prioriser et formaliser un plan d'action concret.	• Identification des leviers prioritaires. • Engagement collectif.

IDENTIFIER ET DÉELOPPER SON LEADERSHIP

2 JOURS
14 heures

OBJECTIFS

Comprendre et développer son leadership.
Adopter une posture d'accompagnement pour faire grandir son équipe.
Communiquer plus efficacement pour faire adhérer à sa vision.

PUBLIC

Manager confirmé souhaitant mieux se connaître pour mieux accompagner son équipe.

PRÉREQUIS

Aucun.

PÉDAGOGIE

Échanges en groupe, exercice de prise de conscience, apports théoriques, apports illustrés,
mise en situation en sous groupe, jeux de question réponse, plan de progrès.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

J1 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Découvrir l'efficacité relationnelle et l'outil Insights©.	• La théorie de base d'Hippocrate. • Les travaux de Jung. • Insights, un outil efficace pour comprendre les préférences comportementales en contexte professionnel et face aux conflits.
Comprendre comment nos perceptions influent sur nos jugements.	• L'échelle de perception. • Perception de soi / perception des autres.
Les préférences de Jung : un modèle pour mieux se connaître et mieux connaître les autres.	• Auto-identification des couleurs. • Les attitudes : Introversion / Extraversion. • Les fonctions rationnelles : Pensée / Sentiment. • Les fonctions irrationnelles : Sensation /Intuition.
Comprendre les types de personnalité Insights© et optimiser ses interrelations sur cette base.	• Découvrir les 8 types Insights©. • Comprendre et positionner ses propres préférences comportementales. • À travers le profil, identifier ses points d'appui, et ses zones d'effort. • Lire ses attitudes spontanées de manager à cet éclairage. • Comprendre les profils associés aux autres positions sur la roue Insights©, leurs particularités, leurs attentes et besoins.

IDENTIFIER ET DÉELOPPER SON LEADERSHIP

2 JOURS
14 heures

OBJECTIFS
Maîtriser des pratiques managériales spécifiques.
Adopter la posture adaptée.
Créer une dynamique d'équipe et garantir la coopération.

PUBLIC
Manager conduit à animer et fédérer d'autres managers.

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Brainstorming, étude de cas, débriefing et échanges, travail en commun, travail en « co inspire », plan d'action.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

J2 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Identifier les rôles et missions incontournables du manager et les relier à des préférences comportementales.	• Qu'est ce que manager ? • Évaluer les pratiques existantes et identifier les axes de progrès. • Relier les missions du manager aux différentes énergies Insights.
Développer sa posture managériale.	• Identifier ce qui change lorsqu'on devient manager. • Les composantes de la posture managériale. • Les axes d'amélioration comportementaux du manager pour se positionner comme manager accompagnateur.
Développer son leadership.	• Faire que les projets de l'entreprise donnent du sens au travail de chacun. • Les traits de caractères essentiels du leader. • Modèle Insights et style de leadership.
Utiliser le modèle Insights© pour mieux manager.	• Appréhender les différences de personnalité. • Comprendre les attitudes, le style, les réactions des différentes personnalités, et envisager comment s'adapter. • Gérer les différents types de personnalité dans les moments clés du management (gestion des conflits, fixation des objectifs, cadrage, résolution de problèmes, délégation, …). • Tirer profit des différences pour avoir une équipe plus forte.

MANAGER À DISTANCE

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS

Percevoir les particularités du management à distance.
Motiver et impliquer un salarié ou une équipe éloignée.
Communiquer plus efficacement à distance grâce aux outils collaboratifs.

PUBLIC

Tout collaborateur étant potentiellement conduit à animer une équipe à distance (éclatement géographique, télétravail, horaires décalés …).

PRÉREQUIS

Aucun.

PÉDAGOGIE

Cartographie des enjeux managériaux à distance, atelier réflexion collective, auto-évaluation, atelier en sous groupe, plan de progrès.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Maîtriser les multiples dimensions du management à distance.	• Repérer les spécificités du management à distance sur les dimensions d'organisation et de communication. • Clarifier les finalités du management à distance et définir les outils. • Identifier les enjeux managériaux et les facteurs clés de réussite.
Réussir sa communication managériale à distance.	• Identifier les attentes des collaborateurs hors site. • Clarifier les missions et les règles de fonctionnement. • S'entraîner aux différentes situations de communication. • Agir sur les bons leviers de coordination. • Repérer les freins et les impacts de la communication «à distance».
Organiser la coopération à distance.	• Coordonner l'activité de l'équipe «à distance» : rôle clef du manager. • Faciliter l'information dans l'équipe pour conserver un lien. • Développer l'autonomie et la maturité relationnelle des collaborateurs. • Installer la coopération et donner les règles du jeu spécifiques « à distance ».
Mobiliser l'équipe à distance.	• Identifier les leviers de la motivation et valoriser les bonnes pratiques. • Mettre en place le partage, le suivi et l'évaluation à distance. • Orienter et coordonner la performance à distance : orientations communes, reporting. • Soutenir et donner du feed-back à distance.

MANAGER LA DIVERSITÉ

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS

Comprendre les concepts de diversité, différence, discrimination.
Savoir adapter les pratiques de management en fonction de la diversité des individus de l'équipe.
Fédérer une équipe en tenant compte de la diversité de ses membres.

PUBLIC

Manager tout niveau.

PRÉREQUIS

Aucun.

PÉDAGOGIE

Apports illustrés, brainstorming sur la définition de la diversité, exercices de prise de conscience, réflexion en sous-groupe, réflexion individuelle écrite, test, plan de progrès 5P.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Comprendre les différences.	• Rappel du cadre légal. • Les attentes en fonction des spécificités individuelles. • L'impact de la différence sur les échanges. • Le processus de réponse et de protection.
Les enjeux de la gestion de la diversité pour l'entreprise.	• Diversité et performances humaines. • Diversité et performances économiques.
Identifier les impacts de la diversité sur le fonctionnement de l'équipe.	• Réaliser une cartographie de la diversité au sein de son équipe. • Définir les impacts sur le fonctionnement.
Adapter son management à la diversité de l'équipe.	• Les pratiques managériales non discriminantes. • Les bonnes attitudes dans les échanges interpersonnels (communication verbale et non verbale). • Adapter son style de management au mode de fonctionnement de ses collaborateurs
Renforcer la cohésion d'équipe.	• Faire des différences une force. • Définir des règles de vie du groupe. • Définir des valeurs et des objectifs communs. • Créer les conditions d'une dynamique d'équipe en favorisant la complémentarité.

MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX MANAGER AVEC INSIGHTS DISCOVERY©

2 JOURS
14 heures

OBJECTIFS
Mieux connaître ses préférences comportementales et identifier celles des autres pour adapter sa posture de manager.

PUBLIC
Tout manager.

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Méthode Insights Discovery©.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

J1 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Découvrir l'efficacité relationnelle et Insights Discovery©.	• Présenter les travaux de Jung. • Comprendre les préférences comportementales en contexte professionnel avec Insights Discovery©.
Comprendre comment nos perceptions influent sur nos jugements.	• Découvrir l'échelle de perception. • Prendre conscience de perception de soi et des autres.
Mieux se connaître, mieux connaître les autres avec le modèle des préférences de Jung.	• Auto-identifier les couleurs Insights Discovery©. • Définir les attitudes, les fonctions rationnelles et irrationnelles.
Comprendre les types de personnalité Insights Discovery©.	• Découvrir les 8 types Insights Discovery©. • Comprendre et positionner son propre profil et les autres profils.
J2 Utiliser le modèle Insights Discovery© pour mieux manager.	• Appréhender les différences de personnalité. • Comprendre les attitudes, les styles, les réactions des différentes personnalités. • Gérer les différents profils dans les moments clefs du management. • Tirer profit des différences pour avoir une équipe plus forte.
Apprendre à s'adapter et à établir des relations positives avec les autres, afin de créer des relations solides et efficaces.	• S'adapter au style de vos interlocuteurs pour être plus en phase. • Anticiper et limiter votre stress et celui de vos interlocuteurs pour améliorer les relations professionnelles.

PRATIQUER UN MANAGEMENT PARTICIPATIF

3 JOURS
21 heures

OBJECTIFS

Apprendre à animer différemment son équipe.
Susciter l'engagement et la prise d'initiative des collaborateurs.
Déléguer en cultivant la confiance.

PUBLIC

Toute personne en charge de manager une équipe, en position hiérarchique ou fonctionnelle.

PRÉREQUIS

Aucun.

PÉDAGOGIE

Brainstorming, étude de cas, débriefing et Atelier de réflexion, études de cas, test, apports théoriques, exercices, plan d'action.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

J1 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Revisiter et améliorer sa pratique de manager.	• S'interroger sur ses pratiques ou ses représentations. • Identifier ses ressources, ses limites et son potentiel d'amélioration. • Identifier ses forces et ses représentations. • Mieux se connaître pour mieux agir.
Exercer son rôle avec tact.	• Gérer son rôle d'interface et de relai entre la hiérarchie et ses collaborateurs. • Adapter son style d'encadrement. • Gérer les situations délicates. • Légitimer son autorité avec souplesse.
Mobiliser son équipe autour d'un cadre de référence commun.	• Développer une vision partagée de l'organisation auprès de ses collaborateurs. • Définir et formaliser des objectifs individuels et collectifs. • Piloter et fédérer son équipe autour d'objectifs communs et partagés.
Développer et conforter son propre style de management.	• Explorer et exploiter son potentiel. • Développer son aisance relationnelle entre autorité et souplesse. • Susciter l'engagement de ses collaborateurs. • Asseoir son leadership.

J2 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Co-construire avec ses collaborateurs.	• Détecter les talents de ses collaborateurs et s'appuyer sur les personnes ressources. • Encourager l'esprit d'initiative et développer l'autonomie pour mieux accompagner l'évolution de ses collaborateurs. • Renforcer la cohésion d'équipe. • Développer un plan d'action pour optimiser le potentiel de compétences de ses collaborateurs.
Développer des relations contractuelles avec son équipe.	• Instaurer un climat de confiance de collaboration. • Développer le sens de l'écoute et de la communication. • Comprendre et analyser le comportement de ses collaborateurs (zones de pouvoir, zones de résistance au changement, réticences implicites et paralysantes...). • Favoriser le climat de dialogue et de participation.
Les outils du manager participatif.	• Développer la motivation de ses collaborateurs. • Insuffler du dynamisme au quotidien. • L'entretien face à face, la définition d'objectifs, la fixation et la réalisation des objectifs comme moyens de piloter la participation de chacun. • Présentation d'outils participatifs collectifs (World Café, les 6 chapeaux, méthode gommette, atelier post-it; focus groupe, ...). • Présentation méthode Co-inspire utilisée pour la 3ème journée.
J3 Analyser l'évolution de ses pratiques managériales, consolider les apports de la formation.	• Analyse collective sur les changements observés dans sa pratique managériale • Les évolutions positives et constructives. • Les difficultés rencontrées. • Échanger sur le parcours, approfondir les notions les plus partagées dans le groupe.
Consolider les acquis, se protéger dans son poste.	• Faire des rappels sur les thèmes (en fonction des questionnaires des participants). • Comment aller plus loin et quelles compétences pour progresser ? • Travailler sur un plan de progrès individuel.

RÔLE DE MANAGER : OUTILS ET MÉTHODES

3 JOURS
21 heures

OBJECTIFS

Comprendre et améliorer les bonnes pratiques du manager.
Appréhender tous les aspects de la fonction de manager.
Percevoir et amorcer les changements de posture nécessaires dans la prise de poste ou consolider leur posture grâce à une réflexion et à des outils pratiques.

PUBLIC

Nouveau manager ou manager confirmé souhaitant consolider ses bases théoriques et méthodologiques.

PRÉREQUIS

Aucun

.

PÉDAGOGIE

Apports théoriques, échanges en groupe, jeux de plateau : techniques et comportements de manager, exercices individuels et collectifs, études de cas, mises en situation.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

J1	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
	Situer clairement le rôle et les missions du manager dans l'organisation et auprès des collaborateurs.	• Missions et attendus clés du manager. • Identifier ce qui change dans la posture de manager et distinguer techniques et comportements.
	Appréhender le droit du travail appliqué aux situations de management.	• Hiérarchie des textes pour situer le cadre et les grands domaines couverts par le droit du travail. • Rôle du manager en lien avec la direction et la DRH. • Manager et prévention des RPS, harcèlement et discrimination.
	Donner du sens au travail des collaborateurs.	• Donner du sens en fixant la cible et les objectifs à atteindre. • Découvrir ses valeurs fondamentales et les transformer en comportement pour motiver ses collaborateurs.
	Savoir adapter son management en fonction du potentiel des collaborateurs et/ou de l'équipe.	• Facteurs de motivation au travail. • 4 niveaux de compétence et d'autonomie des collaborateurs. • 4 styles de management associés : Directif /Persuasif / Participatif / Délégatif.
J2	Comprendre et mettre en œuvre les techniques propres à la gestion de la performance pour piloter l'activité.	• Comprendre le processus de gestion de la performance et en découvrir les différents outils. • Définir des objectifs clairs. • Détecter et traiter les problèmes de performance.
	Découvrir ce qui fait une équipe ainsi que les clefs de l'efficacité de l'équipe.	• 5 éléments qui caractérisent une équipe. • 4 leviers clefs pour animer l'équipe : Différencier, Mobiliser, Unifier, Focaliser sur l'objectif.
	Organiser le travail.	• Déterminer les ressources nécessaires & répartir le travail en fonction des compétences et des talents de chacun. • Cartographier les compétences.
	Apprendre à déléguer pour plus d'efficacité.	• Délégation : les quatre étapes du processus, les cinq règles à respecter pour une délégation efficace, les huit degrés d'autonomie qui peuvent être accordés et les modes de supervision adoptés. • Activités qui peuvent être déléguées.

J3	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
	Savoir conduire des entretiens face à face efficaces en adoptant la bonne posture.	• Les différents types d'entretiens face à face, leurs points communs et leurs différences, leurs enjeux spécifiques. Le cadre réglementaire et l'entretien de parcours professionnel. • La préparation : condition de réussite d'un entretien efficace. • Suivre l'entretien avec constance et cohérence.
	S'approprier les techniques de communication en situation de management.	• Identifier les modes de communication adaptés et inadaptés en fonction des situations. • Communiquer en situation difficile. • Ecouter activement avec empathie, assertivité : adopter la bonne attitude, poser des questions, reformuler.
	S'entrainer à donner et recevoir du feed-back.	• Outils et bénéfices du feedback. • Donner un feedback efficace et constructif.
	Préparer, animer et suivre des réunions efficaces.	• Identifier les conditions d'une animation réussie. • Différents types de réunions. • Préparer efficacement ses réunions. • Prendre des décisions, identifier des actions et suivre leurs mises en œuvre.
	Définir son plan d'action individuel.	• Travail individuel sur un plan d'action personnel de progrès.

02

Démarche qualité

PILOTAGE • RISQUES • AMÉLIORATION

DÉFINIR ET DÉPLOYER DE MANIÈRE EFFICACE LA POLITIQUE QUALITÉ

2 JOURS
14 heures

OBJECTIFS

Donner du sens au pilotage par processus, en définissant une politique qualité équilibrée et en déclinant les objectifs par processus, et ainsi favoriser la compréhension des enjeux de la politique et l'implication dans la mise en œuvre.

PUBLIC

Toute personne en charge de piloter des activités ou de construire des tableaux de bord.

PRÉREQUIS

Aucun.

PÉDAGOGIE

Apports théoriques, échanges entre participants, exercices pratiques.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

J1 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Découvrir les définitions de la performance.	• Revue de la littérature relative à la performance.
Identifier les orientations qualité et savoir les décliner en objectifs mesurables.	• Présentation des orientations stratégiques. • Définir une stratégie qualité équilibrée - Présentation du Balanced Scorecard. • Déterminer les objectifs mesurables. • Identifier les risques et les opportunités liés à la mise en œuvre de la politique qualité, puis définir les actions associées.
Déployer la politique sur les processus.	• Faire le lien entre politique qualité et approche processus. • Identifier des indicateurs de performance adéquats pour évaluer l'atteinte des objectifs de la politique qualité.
J2 Rappeler les enjeux de l'approche processus et le rôle des pilotes.	• Intérêt et concepts clés de l'approche processus. • Cadre normatif. • Gestion des interfaces. • Rôles et missions des pilotes de processus.
Structurer une revue de processus.	• Éléments d'entrée et de sortie d'une revue de processus. • Identification des éléments saillants à communiquer. ***Au cours de cette séquence, des ateliers sont organisés. Chaque participant prépare sa revue de processus au regard des données issues du système de management de la qualité.***

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)

2 JOURS
14 heures

OBJECTIFS
S'approprier les principes et les lignes directrices de l'ISO 26000 pour structurer une démarche de responsabilité sociétale et définir ses priorités d'action.

PUBLIC
Direction qualité et gestion des risques, responsable qualité, auditeur interne, pilote de processus.

PRÉREQUIS
Connaissance des systèmes de management appréciée, mais non obligatoire.

PÉDAGOGIE
Apports théoriques, échanges entre participants, exercices pratiques.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

J1 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Connaître les concepts et les définitions liés au développement durable et à la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).	• Présentation du concept : définitions, principes, historique. • Les principaux enjeux planétaires : économiques, environnementaux, sociaux. • Les référentiels nationaux : Loi NRE, agenda 21, Le guide SD21000. • Les référentiels internationaux : A3D, Sigma, Global compact, AA1000, ECS2000, IIP, SA8000, GRI, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001.
Connaître la norme ISO 26000.	• Son origine, ses enjeux. • La définition du concept de Responsabilité Sociétale au cœur du développement durable. • L'ISO 26000 et les autres textes fondateurs. • Le contenu global, l'articulation générale de l'ISO 26000. • Le vocabulaire associé pour bien s'approprier les lignes directrices. • Les 7 principes de base à respecter pour toute démarche de Responsabilité Sociétale.
J2 Identifier les enjeux RSE au travers des 7 questions centrales de l'ISO 26000.	• Comprendre et identifier les moyens de s'engager sur les grands thèmes centraux de la RSE : la gouvernance de l'organisation, les droits de l'homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, la loyauté des pratiques, les questions relatives aux consommateurs, les communautés et le développement local.
Appréhender les grandes étapes de mise en œuvre de l'ISO 26000 au cœur de l'organisation.	• Diagnostic ISO 26000 : → Déploiement (comprendre, identifier les moyens de déployer la démarche de RSE et les implications concrètes, créer son plan d'action), → Rendre compte et faire reconnaître : posture à adopter, moyens et ressources clés ; assurer la crédibilité.
Construire le reporting.	• Analyse du reporting sociétal. • Méthodes diverses de reporting. • Le contrôle des informations. • La publication des informations. • Le choix des indicateurs traités. • Intérêt du reporting sociétal.

DEVENIR AUDITEUR QUALITÉ INTERNE

3 JOURS
21 heures
dont 1J en distanciel

OBJECTIFS
Acquérir les connaissances et outils de base pour mener des audits internes.

PUBLIC
Auditeur interne et auditeur interne en devenir.

PRÉREQUIS
Connaissance des systèmes de management appréciée, mais non obligatoire.

PÉDAGOGIE
Modules e-learning, quiz, documents, observations, échanges, apports théoriques.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

LES PRINCIPES ET BONNES PRATIQUES D'AUDIT (E-LEARNING) - 0,5 JOUR EN DISTANCIEL

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Connaître les principes clés de l'audit.	• Connaître les fondements de la démarche qualité. • Connaître les principes clés. • Différencier l'audit interne des audits tierce et/ou seconde partie. • Connaître l'approche processus. • Avoir un premier niveau d'information sur les référentiels qualité applicables.
Mettre en œuvre les bonnes pratiques de l'audit.	• Savoir planifier et préparer ses audits. • Savoir conduire une réunion d'ouverture et une réunion de clôture. • Savoir conduire les entretiens et la recherche d'éléments factuels sur le terrain. • Savoir rédiger des écarts et un rapport d'audit.

MISE EN PRATIQUE DE L'AUDIT INTERNE (PHASE 1) - 1 JOUR EN PRÉSENTIEL

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Savoir préparer les audits.	• Rédiger le plan d'audit. • Préparer la grille d'entretien.
Réaliser les audits.	• Réalisation d'audits à partir de son SMQ (les stagiaires s'exercent aux rôles d'auditeur et d'observateur). • Assistance du formateur lors de la réalisation des audits pour ajustement sur la technique d'entretien et de recueil des preuves d'audit.
Analyser sa pratique d'audit et identifier ses axes d'amélioration.	• Les points forts. • Les points à améliorer.

DEVENIR AUDITEUR INTERNE SUITE

SUPERVISION POUR LA RÉDACTION DES RAPPORTS

DISTANCIEL 0,5 JOUR

Chaque auditeur devra rédiger ses rapports d'audit sous 3 semaines.
Un rendez-vous téléphonique sera organisé avec le formateur pour chaque auditeur interne. Cet entretien permettra de valider la bonne réalisation des audits internes.

RÉALISATION DES AUDITS EN AUTONOMIE SUR SITE

Durant cette phase, les auditeurs réaliseront des audits internes en autonomie. Le formateur ne sera pas présent.
Les auditeurs internes devront réaliser au moins un audit chacun avant le prochain rendez-vous présentiel.

MISE EN PRATIQUE DE L'AUDIT INTERNE (PHASE 2) - 1 JOUR EN PRÉSENTIEL

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Savoir préparer les audits.	• Rédiger le plan d'audit. • Préparer la grille d'entretien.
Réaliser les audits.	• Réalisation d'audits à partir de son SMQ (les stagiaires s'exercent aux rôles d'auditeur et d'observateur). • Assistance du formateur lors de la réalisation des audits pour ajustement sur la technique d'entretien et de recueil des preuves d'audit.
Analyser sa pratique d'audit et identifier ses axes d'amélioration.	• Les points forts. • Les points à améliorer.

INTÉGRER L'APPROCHE ENVIRONNEMENTALE À VOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT - LES EXIGENCES DE L'ISO 14001

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS
Appréhender les exigences de l'ISO 14001 et leurs impacts sur le système de management environnemental (ou SMI) de votre structure.

PUBLIC
Responsable environnement, QSE, référent, auditeur interne, pilote de processus, dirigeant ...

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Présentation de chaque exigence de manière illustrée et didactique,
réflexion en groupe, partage d'outils, échange d'expériences.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Prendre connaissance des principes de l'ISO 14001.	• Les enjeux et les fondements. • Le cadre de cohérence avec la HLS (High Level Structure).
Évaluer les impacts environnementaux et les dispositions de maîtrise à mettre en œuvre.	• Relations entre le SME et la stratégie de l'organisation. • Identification des risques et des opportunités, hiérarchisation de ses impacts environnementaux. • Renforcement de l'écoute et de la prise en compte des parties prenantes. • Amélioration de la transparence et systématisation de la communication externe. • Prise en compte des impacts environnementaux tout au long du cycle de vie des produits/services. • Exigences liées aux achats et intégration de l'évaluation des fournisseurs. • Réalisation d'une auto-évaluation rapide de son système. • Identification des principales actions à mener. • Gestion des situations d'urgence.
Découvrir des outils pour faciliter l'intégration des exigences.	• Prise en main d'outils et méthodes. • Comment intégrer efficacement vos différents systèmes ?

MANAGER ET OPTIMISER LES PROCESSUS

2 JOURS
14 heures

OBJECTIFS
Comprendre le rôle et le positionnement du pilote de processus et acquérir les principes, méthodes et outils pour manager efficacement son processus.

PUBLIC
Pilote de processus et tout acteur impliqué dans la démarche qualité quel que soit le référentiel appliqué.

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Apports illustrés, présentation interactive et échanges, nombreux exercices d'application individuels, ateliers pratiques en groupe, exercice de positionnement, apports d'outils, méthodes, modèles documentaires.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

J1	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
	Mieux appréhender l'approche processus et le rôle des pilotes.	• L'intérêt et les concepts clés de l'approche processus. • Les différents cadres des normes et référentiels. • Les différents types de processus et la gestion des interfaces. • Les rôles et les missions des pilotes de processus.
	Modéliser son processus.	• Sa position dans la cartographie. • La carte d'identité du processus. • L'analyse des flux.
	Maîtriser son processus.	• L'optimisation du processus. • La recherche de la valeur ajoutée. • Les responsabilités. • L'analyse de risques et les parades.
J2	Piloter son processus.	• Les objectifs. • Les indicateurs et tableaux de bord. • La revue de direction et la revue de processus. • L'amélioration continue des processus.
	Préparer son plan d'action.	• Au vu du travail amorcé lors de cette journée, chaque pilote définira son plan d'action.
	Évaluer son processus.	• La mesure de la performance du processus. • L'évaluation du niveau de maîtrise et de maturité du processus.

METTRE EN ŒUVRE L'ANALYSE DE RISQUES

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS
S'approprier les concepts et les méthodes de l'analyse de risques.

PUBLIC
Pilote de processus et tout acteur impliqué dans une démarche d'évaluation des risques, quel que soit le référentiel appliqué.

PRÉREQUIS
Connaître les principes des démarches qualité et / ou les concepts et méthodes liés au management par processus.

PÉDAGOGIE
Apports illustrés et conseils, présentation de méthodes et d'outils, étude de cas.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Comprendre les fondamentaux du management des risques.	• Les différents cadres des normes et référentiels. • Les enjeux de la mise en place d'une gestion des risques.
Déployer la démarche de management des risques.	• La méthodologie de gestion des risques. • La définition du contexte et des échelles de cotation. • La définition des différents couples « produits/clients » et « données d'entrée/fournisseurs » de son processus. • L'identification des risques, la cotation et la hiérarchisation. • L'identification des actions de maîtrise et l'évaluation de leur efficacité.
Mettre en œuvre et suivre le plan d'action.	• La définition du plan d'action. • Le suivi du plan d'action. • Les liens avec les dispositifs de continuité et de gestion de crise : fonctionnement dégradé, reprise d'activité, plan bleu ou plan blanc, selon le secteur concerné.

METTRE EN PLACE UN SYSTÈME DE MANAGEMENT SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL (ISO 45001)

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS
Connaître les principales évolutions de la norme ISO 45001 par rapport à l'OHSAS 18001.

PUBLIC
Responsable Qualité, Responsable SST, Animateur Qualité, Animateur Sécurité ...

PRÉREQUIS
Connaissance et/ou expérience des enjeux de la santé au travail dans une structure.

PÉDAGOGIE
Apports théoriques, lecture et interprétation d'une partie des textes, réflexion en sous-groupe, travail individuel et collectif, observation de risques via des diaporamas, étude de cas.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Connaître le cadre du passage à l'ISO 45001.	Enjeux, principes de l'ISO 45001. • Les 10 chapitres (cohérence et différence avec ISO 9001 et 14001). • Le vocabulaire associé. • Le domaine couvert : santé physique, psychologique et mentale. • Norme et réglementation : leurs articulations, la position de la normalisation européenne.
Appréhender les nouveautés de la norme en cohérence avec le système en place.	Les éléments clés du système. • Les nouveautés par rapport à l'OHSAS 18001 en lien avec le système QSE existant : → Contexte et enjeux , parties intéressées, → Politique / objectifs / plan d'action...
Identifier les nouveautés et leurs déclinaisons possibles dans le système de management actuel.	Intégration des exigences du SMSST dans les processus métiers • Culture SST, du droit à l'erreur et du signalement. • Participation et consultation des salariés et de leurs représentants. • Notion d'effectivité. • Pilotage du changement.
Planifier l'évolution du système.	• Élaboration du plan d'action.

METTRE LA DÉMARCHE QUALITÉ AU SERVICE DE VOTRE STRATÉGIE

2 JOURS
14 heures

OBJECTIFS
Permettre à la direction d'une structure ou à un responsable de service d'utiliser les concepts et outils des démarches qualité pour faciliter le déploiement de la stratégie, l'adhésion et l'implication des équipes dans sa mise en œuvre.

PUBLIC
Direction, responsable de service.

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Apports théoriques, échanges entre participants, exercices pratiques.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

J1 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Revoir les contenus attendus d'un projet ou d'une politique de groupe.	• Le cadre réglementaire. • Les recommandations de bonnes pratiques.
Identifier les orientations stratégiques de la structure.	• La mission et les valeurs de la structure. • Réaliser un diagnostic stratégique. • Définir une stratégie équilibrée.
Savoir décliner les axes stratégiques en objectifs mesurables.	• Déterminer les objectifs mesurables. • Identifier les risques liés à la mise en œuvre des axes stratégiques et les actions associées.
J2 Déployer son projet sur les processus et les services.	• Faire le lien entre projet/politique de groupe, approche processus et projet de service. • Identifier les autres outils favorisant le déploiement de la stratégie et l'implication des équipes. • Redéfinir le rôle de chacun des acteurs dans le déploiement de la stratégie. • Conduire le changement et accompagner les équipes, mettre en œuvre une communication adaptée.
Surveiller et piloter la mise en œuvre du projet et l'atteinte des objectifs.	• Surveiller et piloter la mise en œuvre du projet et l'atteinte des objectifs. • Favoriser la coordination de l'ensemble des instances pour surveiller l'atteinte des objectifs. • Utiliser les outils du système qualité pour favoriser, suivre et améliorer les performances de la structure. • Communiquer et valoriser ses résultats.

03

Prévention et QVCT

SANTÉ • EQUILIBRE • INCLUSION

ACCUEILLIR DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP AU SEIN DE MON ÉQUIPE

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS
Permettre aux managers et collaborateurs d'adopter les bonnes pratiques pour accueillir, intégrer et accompagner efficacement une personne en situation de handicap au sein de leur équipe.

PUBLIC
Managers, responsables d'équipe et collaborateurs impliqués dans l'accueil et l'intégration.

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Apports théoriques, partage d'expériences, témoignages et études de cas.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Comprendre le cadre du handicap en entreprise.	• Définition et représentation du handicap. • Les différentes typologies de handicap (visible et invisible). • Cadre légal et obligations de l'employeur. • Rôle des acteurs et ressources mobilisables : RH, manager, référent handicap, médecine du travail.
Déconstruire les idées reçues et lever les freins.	• Stéréotypes et biais inconscients. • Impact des représentations sur l'intégration. • Posture inclusive et responsabilité collective. • Témoignages / études de cas.
Réussir l'accueil et l'intégration.	• Préparer l'arrivée d'un collaborateur en situation de handicap. • Adapter l'environnement de travail (organisationnel, relationnel, matériel). • Communiquer avec l'équipe. • Mettre en place un climat de confiance.
Adapter son management au quotidien.	• Individualisation sans stigmatisation. • Aménagements raisonnables et compensation. • Gérer les situations sensibles. • Maintenir la performance et l'équité.
Gérer les situations spécifiques.	• Handicap invisible et révélation tardive. • Retour après un arrêt de longue durée. • Maintien dans l'emploi. • Gestion des tensions ou incompréhensions dans l'équipe.
Construire un plan d'action concret.	• Identifier les leviers d'amélioration dans son équipe. • Définir des actions prioritaires. • Engagement individuel et collectif. • Ressources internes et externes mobilisables.

GESTION DU STRESS

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS
Comprendre les phénomènes liés au stress, adapter son comportement et savoir se ressourcer.

PUBLIC
Tout public.

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Apports théoriques et illustrés, échange de pratiques, exercices de prise de conscience, travail de réflexion en sous-groupe, test sur votre niveau de stress, test sur les croyances, bonnes pratiques à mettre en œuvre.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Comprendre le stress et ses mécanismes.	• Définition du stress. • Facteurs et composantes. • Les mécanismes.
Faire le point sur son exposition au stress.	• La résistance au stress. • Évaluation du niveau de stress dans votre quotidien.
Identifier son comportement face au stress.	• Les croyances limitantes. • Les antidotes pratiques.
Faire évoluer son comportement pour mieux réguler son stress.	• Comprendre les étapes du changement. • Savoir gérer ses émotions. • Mieux gérer son temps. • Transformer son stress en énergie positive.

INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE : CE QUE VOS ÉMOTIONS RÉVÈLENT… ET COMMENT EN FAIRE UNE FORCE AU TRAVAIL

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS
Développer son intelligence émotionnelle en contexte professionnel pour mieux se connaître, réguler ses réactions et interagir avec justesse, afin d'améliorer la qualité des relations, la coopération et l'efficacité au quotidien.

PUBLIC
Tout public.

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Apports théoriques courts et mise en pratique immédiate à partir de situations professionnelles réelles (études de cas, exercices, quiz, mises en situation en sous-groupe). Des temps de réflexion individuelle et de débrief collectif permettent d'ancrer les apprentissages et de faciliter le transfert au poste de travail.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Comprendre les repères clés de l'intelligence émotionnelle au travail.	• Comprendre ce qu'est l'intelligence émotionnelle et ce qu'elle change concrètement dans la vie professionnelle. • Mettre en perspective les modèles de Salovey et Mayer (processus émotionnel) et de Goleman (5 composantes). • Éclairer les bénéfices : coopération, communication, discernement, qualité de relation. • Réflexion collective : « A quoi ressemble une posture émotionnellement intelligente au travail ? ».
Se connaître : son profil émotionnel, ses ressources, son point de progression.	• Prendre du recul grâce à un auto-positionnement sur son fonctionnement émotionnel et un débrief. • Repérer ses forces relationnelles et comment les mobiliser dans le quotidien. • Choisir un axe de progression utile et réaliste.
Repérer le processus émotionnel chez soi et chez les autres.	• Explorer la palette des émotions et apprendre à les nommer avec justesse. • Mieux comprendre le « scénario » émotionnel. • Décrypter ses automatismes et repérer ses signaux d'alerte. • Mieux repérer les émotions de son interlocuteur, sans surinterpréter.
Réguler et exprimer ses émotions de façon constructive.	• Créer de l'espace entre stimulus et réponse. • Transformer une colère en message clair. • Savoir poser une limite professionnelle tout en préservant la relation.
Renforcer sa robustesse relationnelle au quotidien.	• Consolider les fondamentaux : conscience de soi, maîtrise de soi, motivation interne, empathie, aptitudes sociales. • Développer une posture relationnelle équilibrée. • S'appuyer sur ses ressources pour tenir dans la durée • Construire un plan d'action simple.

PRÉVENTION DES TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS

Prévenir l'apparition des troubles musculo-squelettiques en identifiant les facteurs de risque liés à son activité et en adaptant son environnement, ses pratiques et ses situations de travail.

PUBLIC

Salariés exposés à des facteurs susceptibles de favoriser l'apparition de TMS.

PRÉ REQUIS

Aucun.

PÉDAGOGIE

Exposé, exemples, explication, démonstration, apports illustrés, mise en pratique.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.
Cette formation sera inscrite dans le Passeport de Prévention.

Cette formation est animée par un kinésithérapeute formateur PRAP 2S.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Comprendre les notions clés et le contexte.	• Les rachialgies et TMS : Définitions. • Épidémiologie : quelques chiffres. • Les TMS en lien avec la charge de travail.
Prendre conscience des amplitudes articulaires des muscles concernés.	• Mieux connaître et mieux sentir son corps. • Appréhension des gestes quotidiens et répétés du travail en évitant les mauvaises attitudes dans des amplitudes articulaires restreintes.
Préparer son poste de travail et sa gestuelle professionnelle.	• Comment optimiser l'aménagement et l'ergonomie de son poste de travail, en fonction de l'équipement existant et de l'exposition à la lumière ? • Les conditions d'une bonne installation à son poste de travail. • L'échauffement articulaire et musculaire rapide.
Connaître les gestes à faire ou à éviter.	• Les mauvaises postures et les « faux mouvements ». • Les bonnes postures. • Tonification, renforcement et étirement musculaire liés à l'activité.
Identifier les facteurs de risques aggravants et d'hygiène de vie.	• La fatigue et le surmenage. • La brutalité du geste. • La surcharge pondérale. • La grande sédentarité. • Le temps d'activité sur écran.

04

Communication et relation clients

ÉCOUTE • RELATION • ASSERTIVITÉ

COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)

2 JOURS
14 heures

OBJECTIFS
Distinguer un discours subjectif d'un discours objectif, atténuer l'impact émotionnel d'une situation délicate, reconnaître ses propres besoins sans les projeter sur l'autre.
Prendre conscience de l'impact de son langage sur son interlocuteur.

PUBLIC
Tout collaborateur souhaitant améliorer sa communication au sein de l'équipe.

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Apports théoriques et illustrés, échange de pratiques, exercices de prise de conscience, travail de réflexion en sous-groupe, mise en situation.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

J1	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
	Identifier les bases de la CNV selon Marshall Rosenberg. Comprendre comment nos perceptions influent sur nos jugements.	• Les 4 composantes de la CNV. • Fait, opinion, interprétation : entre subjectivité et objectivité. • Nos biais cognitifs et biais de confirmation. • L'influence du langage sur la perception de la réalité et les obstacles à la communication. • Le « mais » et le « et » dans le langage.
	Comprendre nos préférences comportementales et l'impact qu'elles ont sur nos interlocuteurs. Apprendre à communiquer avec bienveillance, clarté et authenticité.	• Comprendre les préférences comportementales en contexte professionnel. • Perception de soi/perception des autres. • Appréhender les différences de personnalité. • Comprendre les attitudes, le style, les réactions… des différentes personnalités : comment s'adapter ? • Clôture de la première journée.
J2	Pratiquer l'écoute active. Mieux gérer ses émotions. Savoir être assertif.	• Les clés de l'écoute active. • L'intelligence émotionnelle selon D. Goleman et J. Fradin. • Exprimer/clarifier ses intentions et ses besoins. • Donner du feedback constructif avec les méthodes SDI et DESC.
	Prendre conscience de l'impact de son langage sur l'autre. Prendre en compte la réaction de son interlocuteur.	• La reconnaissance de l'émotion et du besoin de l'autre. • Les 2 composantes majeures de l'écoute. • Les mécanismes de l'empathie en 2 étapes. • Définir ses axes de progrès. • Écrire son plan d'action pour s'y tenir. • Bilan de cette formation.

DÉVELOPPER SA PRISE DE PAROLE EN TOUTES CIRCONSTANCES

2 JOURS
14 heures

OBJECTIFS
S'exprimer en public avec plus d'aisance et de conviction.
Préparer une intervention orale.
Apprendre à gérer son émotivité.

PUBLIC
Managers.

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Apports théoriques et illustrés, analyse de grille, exercices de sensibilisation et d'entraînement, travail de réflexion sur une intervention orale à mener (fil rouge), mise en situation.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

J1 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Savoir préparer son contenu et adapter son discours au public, aux objectifs…	• Questions à se poser avant son intervention. • Adaptation du contenu. • Stratégie d'intervention.
Construire son message, choisir ses mots clés. Distinguer argumenter, convaincre, persuader.	• Principes de communication, le message, l'émetteur, le récepteur, l'échange d'informations. • Rédiger ses messages clés. • Apports de la rhétorique : ethos, pathos, logos. • Argumenter, convaincre, persuader.
Réussir son accroche, structurer son exposé et construire des arguments percutants, sur le fond comme sur la forme.	• Les différents outils de l'accroche percutante. • Les étapes de l'exposé. • Figures de style et outils .
Acquérir les bases de l'expression orale, tester les capacités de sa voix et ses réflexes de positionnement.	• La respiration. • L'articulation. • L'intonation. • Les bonnes postures : attitudes ouvertes, proxémie, regard…
J2 Utiliser son corps, sa gestuelle pour illustrer son discours.	• Savoir utiliser son corps, les gestes, le positionnement. • Travailler sur ses expressions faciales. • Se mettre en énergie, se mettre en scène.
Gérer son trac, être plus à l'aise en public, savoir improviser.	• Techniques pour être plus à l'aise face à un groupe. • L'improvisation, quelques astuces.
Savoir gérer les moments délicats (participants, questions, objections …). Savoir évaluer ses prestations.	• Gérer les participants difficiles. • Répondre aux questions et aux objections. • Évaluer sa prestation.
Acquérir quelques techniques supplémentaires (selon le temps).	• Le storytelling. • Les techniques d'influence.

GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITÉ VERBALE

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS
Comprendre les mécanismes du conflit et les facteurs déclenchants de l'agressivité verbale. Adapter son comportement et savoir se ressourcer.

PUBLIC
Tout collaborateur étant potentiellement conduit à vivre ou gérer des situations difficiles (désaccord, conflit, agressivité, stress…) à l'intérieur de l'équipe et avec les aidants.

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Apports théoriques et illustrés, échanges de pratique, travail de réflexion en sous-groupe, test sur l'assertivité, bonnes pratiques à mettre en œuvre.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Identifier les situations délicates du quotidien.	• Recueil et analyse des différentes situations délicates.
Comprendre les mécanismes du conflit.	• Les origines de l'agressivité. • La typologie et les mécanismes du conflit. • De l'agressivité à la violence.
Savoir identifier son comportement face à un conflit.	• Savoir s'affirmer. • La pyramide de la confiance en soi. • Estime de soi, confiance en soi, affirmation de soi.
Adapter son comportement dès les premiers signes d'une tension.	• L'importance de la communication non verbale. • Le questionnement et l'écoute active pour clarifier la situation. • Les techniques efficaces pour calmer et gérer positivement la situation. • Adapter son comportement.
Connaître les techniques pour se ressourcer après une situation difficile.	• Les techniques pour prendre du recul et se ressourcer.

NÉGOCIER EFFICACEMENT SANS S'OPPOSER : L'APPROCHE RAISONNÉE

3 JOURS
21 heures

OBJECTIFS
Donner à toute personne amenée à négocier une méthode simple pour préparer, conduire et suivre ses négociations. Mieux se connaître et adopter une posture constructive pour obtenir des accords durables.

PUBLIC
Tout professionnel désirant perfectionner ses techniques de négociation.

PRÉREQUIS
Participer à des actions de négociation.

PÉDAGOGIE
Démarche qui privilégie apports théoriques, réflexion individuelle et ateliers pratiques en intelligence collective.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

J1	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
	Comprendre les principes de la négociation raisonnée et identifier son propre mode de négociation pour adopter une communication favorisant un climat constructif.	• Les fondamentaux de la négociation raisonnée : les principes et les 7 clés de la démarche. • Les idées reçues sur la négociation. • Créer un climat favorable à la négociation : gérer ses émotions, développer une communication non violente et écoute active. • Apprendre à identifier son style de négociateur.

J2	Savoir cadrer et préparer une négociation de façon structurée (enjeux, non-négociables, MESORE, stratégie), puis s'entraîner à la conduite et à l'évaluation d'une négociation en recherchant le gagnant-gagnant.	• Se préparer à la négociation :
		  • Développer l'analyse systémique de la situation,
		  • Repérer ce qui n'est pas négociable,
		  • Définir sa Meilleure Solution de Rechange (MESORE),
		  • Élaborer une stratégie de négociation.
		• Se préparer et négocier en équipe.
		• Mener la négociation : ateliers cas pratiques.
		• Évaluer la négociation.
		• Les effets WIN-WIN ou GAGNANT-GAGNANT.

J3	Analyser ses négociations vécues, réguler sa pratique grâce aux retours et aux outils, et consolider ses acquis par des mises en situation complètes (préparation → conduite → ajustements).	• Rappel des points clés vus en J1 et J2 . • Présentation individuelle d'une situation de négociation que vous aurez vécue pendant l'intersession. • Retours et partages d'expérience individuels et collectifs sous forme d'autodiagnostic des situations vécues à l'aide des fiches pratiques et des outils mis à votre disposition pendant les deux premiers jours de formation. • Cas pratiques et jeux de rôles : de la préparation à la séance de négociation. • Compléments théoriques sur la base des expériences vécues.

05

Outils numériques

SÉCURITÉ • DONNÉES • USAGES

CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ & CYBERSÉCURITÉ : PCA/PRA

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS
Savoir définir les modalités de fonctionnement et de reprise d'activité en cas de panne ou d'attaque du système informatique.

PUBLIC
Direction, cadres, référent SI (même « non technique »), référent qualité, personne relais avec le prestataire IT.

PRÉREQUIS
Connaître les processus de l'établissement ou du service (activité, outils utilisés, dépendances). Pas besoin de compétences techniques avancées.

PÉDAGOGIE
Apports théoriques, échanges en sous-groupe, exercice de cartographie des activités et dépendance.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Cartographier les activités critiques et leurs dépendances.	• Les activités « vitales », les processus clés. • Les outils indispensables (mail, logiciels, données, accès). • Les dépendances : prestataire IT, éditeurs, connexions, matériel. • Scénarios de rupture (panne, ransomware, perte d'accès). • Identifier les priorités : ce qu'on doit relancer en premier.
Définir une stratégie de continuité simple et réaliste.	• « Mode dégradé » : comment fonctionner sans outil. • Définir les seuils acceptables d'arrêt (logique métier). • La répartition des rôles (qui décide / qui exécute / qui contacte le prestataire). • Élaborer une liste de vérification pour assurer la continuité d'activité. • Le plan de communication interne minimal.
Mettre en place le socle minimum de résilience.	• Sauvegardes : quoi / fréquence / où / accès. • Tests de restauration (point clé). • Documentation simple : où sont les informations essentielles ? • Procédures de redémarrage.
Élaborer une première trame de PCA/PRA et une feuille de route opérationnelle.	• Les éléments clés du PCA/PRA. • Définir un plan d'actions priorisé (quick wins + 30/60/90 jours). • Les indicateurs simples de suivi (tests, incidents, actions). • Coordination avec le prestataire externe (qui fait quoi ?).

CYBERSÉCURITÉ AU QUOTIDIEN : SENSIBILISATION LUDIQUE (AVEC RAPPELS DE CONFORMITÉ)

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS
Acquérir des règles simples applicables pour réduire les risques liés aux usages numériques et aux erreurs humaines en lien avec la cybersécurité.

PUBLIC
Tous collaborateurs.

PRÉREQUIS
Aucun.

PÉDAGOGIE
Exercices pratiques, mises en situation, études de cas, apports théoriques, échanges en sous-groupe.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Reconnaître les attaques courantes et éviter les pièges.	• Phishing : signaux d'alerte, exemples, réflexe « je vérifie ». • Fraude au président / usurpation d'identité. • Liens et pièces jointes : comportements à risque. • SMS / appels : scénarios typiques, réponses à adopter. • Mini-quiz / cas pratiques « repérer la tentative ».
Renforcer l'hygiène des accès (comptes / mots de passe / MFA).	• Mots de passe robustes + erreurs classiques. • MFA : pourquoi, comment, bonnes pratiques. • Verrouillage de session + postes partagés. • Partage de comptes : risques + alternatives. • Gestionnaire de mots de passe (principes + conseils).
Bonnes pratiques mail / fichiers / outils cloud.	• Pièces jointes : précautions, formats, provenance. • Partage de fichiers : droits, liens, durée, destinataires. • Stockage : où mettre quoi (éviter le « tout sur le bureau »). • Nettoyage / organisation : réduire le risque d'erreur. • Les erreurs courantes à éviter et les bons réflexes à adopter.
Prendre conscience de l'exposition (données compromises).	• Vérification « adresse mail compromise » (démonstration). • Vérification « mots de passe faibles / déjà vus » (démonstration). • Ce que récupèrent les attaquants et les impacts concrets. • Que faire si suspicion de compromission (réflexe immédiat).
Rappels conformité (pratique).	• Confidentialité : données sensibles, précautions d'échanges. • Bonnes pratiques internes : ce qui est OK / pas OK. • Traçabilité simple (quand alerter, à qui).

GESTION DE CRISE NUMÉRIQUE : ATELIER DE CRISE

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS
Savoir gérer une situation de crise liée à une indisponibilité du système d'information liée à une cyberattaque et/ou une panne technique.

PUBLIC
Direction, cadres, référent SI / relais prestataire, référent qualité, personnes clés (selon organisation).

PRÉREQUIS
Aucun. Idéalement venir avec une vision des outils utilisés et du prestataire IT (si existant).

PÉDAGOGIE
Apports théoriques, mise en situation, échanges en sous-groupe.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Prendre les décisions adaptées dès les premières heures.	En fonction d'un scénario type (ransomware / panne / fuite) • Les décisions critiques : isolement, arrêt, continuité, priorités. • Les erreurs classiques à éviter. • La traçabilité : journal de crise. • Checklist des réflexes à adopter durant la première heure.
Organiser la cellule de crise et l'escalade.	• Définir les rôles : pilote, technique, communication, métier, support. • Le circuit d'escalade interne et le prestataire IT. • La coordination : qui contacte qui, à quel moment. • Points de situation / rituels de crise. • Documentation minimale (actions, décisions, preuves).
Gérer la communication sans aggraver la situation.	• Communication interne : messages factuels, éviter la panique. • Communication externe : principes (quoi dire / quoi éviter). • Gestion des demandes (clients/partenaires). • Cohérence des messages (une seule voix).
Relancer l'activité et capitaliser.	• Restauration : validation, contrôles, remise en production. • Retour à la normale : points de contrôle. • Retour d'expérience (REX) : ce qu'on améliore. • Plan d'action post-incident.

RGPD EN PRATIQUE : GÉRER ET PROTÉGER LES DONNÉES SENSIBLES

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS

Comprendre les bases du RGPD appliquées au quotidien, notamment :

- quelles données collecter et conserver,
- comment sécuriser les échanges,
- que faire en cas d'incident impliquant des données ?

PUBLIC

Direction, managers, référent qualité, personne en charge du RGPD/DPO (ou référent), équipes manipulant des données (accueil, administratif, métiers).

PRÉREQUIS

Être à l'aise avec les outils bureautiques du quotidien (mail, dossiers, partage de fichiers).

PÉDAGOGIE

Apports théoriques, échanges en sous-groupe, exercices, études de cas.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Identifier les données personnelles / sensibles et les traitements.	• Définitions : données personnelles, données sensibles, modalités de traitement, responsable / sous-traitant. • Données à maîtriser dans le médico-social / social (cas concrets). • Finalité des données. • Minimisation (collecter le « juste nécessaire »). • Base légale (niveau simple) et responsabilités (qui fait quoi).
Appliquer les bons réflexes RGPD au quotidien.	• Collecte : informations à demander / à éviter. • Notion de consentement. • Tri et rangement des données (papier / numérique). • Archivage : durées de conservation (logique + méthode). • Confidentialité au poste de travail : écrans visibles, impressions, bureaux partagés. • Bonnes pratiques d'envoi et de classement (réflexes simples). • Droits des personnes concernées.
Sécuriser les échanges et la sous-traitance.	• Partage des données sur différents supports : précautions, permissions, liens. • Erreurs fréquentes (mauvais destinataire, pièces jointes, copier-coller, partage trop large, fichiers de données non sécurisés). • Accès / comptes nominatifs : règles simples. • Bonnes pratiques de surveillance. • Sous-traitants : points de vigilance (accès, droits, traçabilité).
Réagir correctement en cas d'incident impliquant des données.	• Règles préalables. • Réflexes immédiats et traçabilité. • Informations à documenter (quoi / quand / qui / impact). • Circuit d'alerte et modalités de communication interne et externe. • Mesures correctives (niveau opérationnel).

UTILISATION DE L'IA AU QUOTIDIEN : OUTILS / RISQUES / BONNES PRATIQUES

1 JOUR
7 heures

OBJECTIFS
Comprendre ce que l'IA peut / ne peut pas faire dans le quotidien professionnel.
Découvrir des cas d'usage simples et utiles en toute sécurité.

PUBLIC
Tous.

PRÉREQUIS
Connaissance de base des outils bureautiques et de la messagerie.

PÉDAGOGIE
Apports théoriques, échanges en sous-groupe, exercices d'utilisation de l'IA.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION
Plan de développement des compétences.
Délais d'accès : prévoir un délai minimum de 4 jours ouvrés entre le premier contact avec Else Consultants et l'entrée en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Acquis contrôlés par des exercices et/ou mises en situation tout au long de la formation et/ou auto-évaluation.

FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION
Formation non certifiante.
Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Identifier les bons cas d'usage (et les limites).	• Panorama IA : assistants, IA générative, Copilot, Claude… • Cas d'usage « gain de temps » : mails, synthèses, procédures, supports internes. • Limites : hallucinations, erreurs, manque de contexte. • Quand éviter l'IA (données sensibles, décisions critiques sans validation).
Savoir « bien demander » (prompting basique).	• Méthode simple : contexte / objectif / contraintes / format attendu. • Exemples guidés (réécriture, synthèse, plan, checklist). • Itération : améliorer une réponse, demander des variantes. • Bonnes pratiques de validation (relecture, sources, cohérence).
Réduire les risques (sécurité et confidentialité).	• Quelles données peut-on saisir dans un outil d'IA selon les règles de confidentialité et les garanties de l'outil utilisé ? • Anonymisation : principes simples. • Validation humaine systématique. • Principaux risques juridiques : propriété intellectuelle, confidentialité et traçabilité.
Mettre en place une mini-charte d'usage.	• Règles « OK / pas OK ». • Exemples concrets adaptés au quotidien. • Bonnes pratiques d'équipe (partage de prompts, modèles). • Sensibilisation : réflexes à diffuser.

Prévoir un ordinateur portable ou une tablette pour les exercices pratiques.