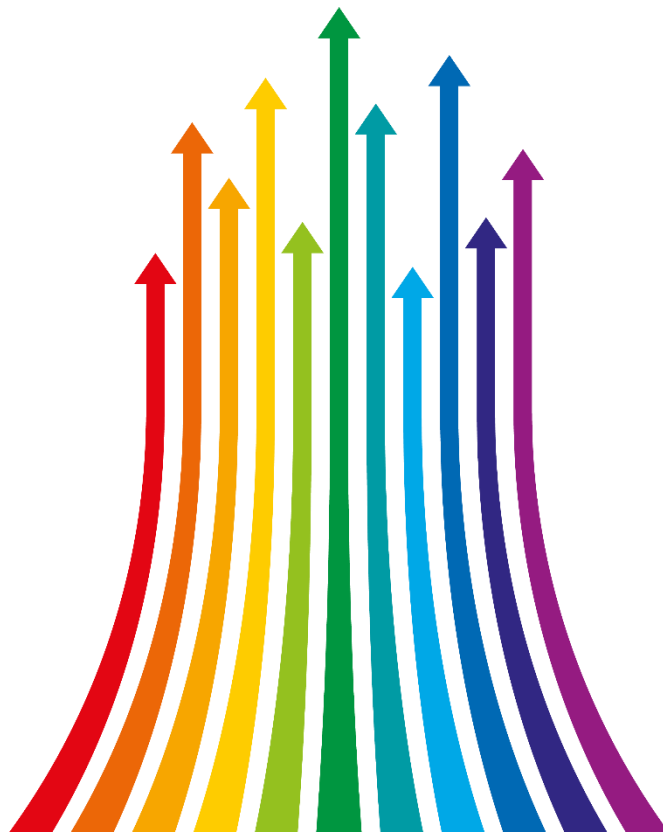


Soft Skills





SOFT SKILLS

2

TARIFS

3

GESTION DES EMOTIONS	NEW	4
LE TELETRAVAIL, COMMENT ÇA SE PASSE POUR VOUS ?	NEW	5
MEMOIRE ET PERFORMANCE	NEW	7
S'ORGANISER EN TELETRAVAIL	NEW	8
CREATIVITE ET INNOVATION	NEW	9
ASSERTIVITE ET LEADERSHIP	NEW	10
FORMATION DE FORMATEURS OCCASIONNELS		11
ARGUMENTER ET CONVAINCRE		12
S’AFFIRMER AU TRAVAIL, DEVELOPPER L’ASSERTIVITE		13
METHODE NERAC		15
GESTION DU STRESS		17
GESTION DES CONFLITS		18
MIEUX SE SITUER DANS SES RELATIONS PROFESSIONNELLES		19
DYNAMISER SA CARRIERE PROFESSIONNELLE AU FEMININ		20
LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES		22
ANTICIPER SON DEPART A LA RETRAITE		23
ACCUEIL PHYSIQUE		24
ACCUEIL TELEPHONIQUE		25
ACCUEIL DU PUBLIC DIFFICILE		26
GERER LA RELATION CLIENT : NEGOCIATION DES IMPAYES		27
MAITRISE LES REGLES DE BASE : HYGIENE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT		28
CALCULER ET RAISONNER		29
TRAVAILLER EN EQUIPE ET RESPECTER LES REGLES		30
TRAVAILLER SEUL ET PRENDRE DES INITIATIVES		31
AVOIR L’ENVIE D’APPRENDRE		32

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

33



Tarifs



1 heure face à face individuel	100 €
1 journée face à face en intra	800 €

Tarifcation pour une formation à Sesam Institut.

Nos formateurs régionaux intervenant en Bretagne, Pays de La Loire et Centre, contactez un de nos conseillers pour connaître nos tarifications sur la ville qui vous intéresse !

**Prérequis**

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Durée

2 jours

Objectifs pédagogiques

- Savoir maîtriser les enjeux relationnels ;
- Adapter son discours selon la situation ;
- Améliorer la gestion de ses émotions ;
- Maîtriser son langage non verbal.

Public

Toute personne souhaitant améliorer la gestion des émotions et améliorer sa communication interpersonnelle en contexte de travail.

Programme**Comprendre le rôle et les mécanismes du langage****Comprendre le rôle et les mécanismes de la pensée****La communication non verbale et l'écoute**

- La posture, le regard, le placement, la décontraction
- Comprendre l'impact de ma parole sur l'Autre
- Savoir décrypter ce que dit l'autre pour réussir à travailler ensemble :
 - Le langage non verbal
 - La coopération
 - L'intelligence collective

Savoir identifier sa propre disposition face à la prise de parole

- Descriptif du concept des 3 états du moi de l'Analyse Transactionnelle
- Appliquer ces concepts à des situations
- Exercices et mises en situation avec retours individuels

Décrypter et comprendre les émotions pour adapter sa parole et atteindre son objectif avec respect pour mon interlocuteur

- Comprendre comment fonctionnent les émotions pour écouter ce qui se dit
- Apprendre à décrypter ses émotions et les émotions de l'autre
- Savoir s'adapter au contexte pour mieux se parler et gérer sa parole
- Exercices collectifs : passage et retours individuels

Méthodes et supports

- Pédagogie active et participative, alternance d'exercices pratiques et d'apports méthodologiques, autodiagnostic, jeux de rôles, mises en situation avec vidéo, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

- Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en communication professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances



ATELIER D'ÉCHANGE DES PRATIQUES

Le télétravail, comment ça se passe pour vous ?

Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Réaliser un retour d'expérience sur le télétravail actuel ;
- Réunir les bonnes pratiques d'usage ;
- Faciliter la mise en place de ces bonnes pratiques ;

Durée

3 modules de 2h30

Public

Toute personne souhaitant échanger sur les vécus et les pratiques du télétravail liés aux contextes actuels

Programme

Atelier n°1 : Interroger et capitaliser les expériences de télétravail – 2h30

Lors d'un premier atelier, les participants seront amenés à partager leurs expériences de travail à distance sur 3 sujets :

- Les conditions matérielles
- Les conditions relationnelles et psychologiques
- Les conditions organisationnelles

Des exercices de théâtre d'improvisation créés pour l'atelier permettront en début de séance de créer une dynamique collective puis d'autres exercices permettront de recueillir les représentations et ressentis des télétravailleurs-euses.

Puis dans un second temps des outils du design thinking permettront d'affiner le travail de recherche notamment sur les conditions matérielles avec l'aide d'outils du design thinking tels que le chemin ou le bateau.

Atelier n°2 : Retour sur expérience : Interroger et capitaliser les expériences de télétravail – 2h30

Un deuxième atelier sera ensuite animé pour permettre la mise en discussion de ces documents visuels réalisés lors du premier atelier.

Ce deuxième temps arrivera plus tard car il permettra de revenir sur ce qui a été dit une première fois et peaufiner les avis, les vécus et les expériences de télétravail.

Atelier n°3 : Extraire les bonnes pratiques et les définir – 2h30

Un troisième atelier visera lui à faire retour à tous les groupes. Nous partagerons avec eux les résultats des deux premiers ateliers menés avec les deux groupes. Puis nous écrirons ensemble le « guide des bonnes pratiques du télétravail » sous forme de sketch note.

A la fin de cet atelier, un livrable vous sera envoyé. Ce livrable sera composé des contenus textes du guide pratique. La mise en page vous sera confiée.

Méthodes et supports

- Chaque atelier durera 2H30.
- Pourquoi utiliser les outils visuels : Ils permettent d'observer les pratiques de travail. L'outil visuel permet également de prendre de la distance et de prendre tout de suite conscience des vécus, freins, résistances, réussites. Ils permettent également de réfléchir facilement à plusieurs de manière collaborative. Ils permettent enfin de garder la pensée en mouvement tout en sortant du rôle social que l'on peut jouer au travail.
- Il sera toujours introduit par des exercices ludiques tirés du théâtre d'improvisation. Ces exercices permettront de créer une dynamique de groupe et des conditions de travail créatives, dans l'idéation.



Modalités pédagogiques

Formation intra entreprise animée par notre consultante qui forme et conseille des groupes et des individuels aux postures et comportements au travail. Elle allie psychologie du travail, théâtre d'improvisation et design thinking pour accompagner les groupes et les individus dans leur travail.

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Compte-rendu.

Et après ...

Suite à la rédaction du guide des bonnes pratiques, un temps de formation pourra être proposé. Pour apprendre, il faut s'amuser. Utiliser une pédagogie ludique et vivante est essentielle. Cela favorise l'écoute, l'implication et l'apprentissage surtout s'il s'agit de former à de nouvelles postures, pratiques professionnelles et comportements.

Céline vous propose pour ces temps de formation à ce guide des bonnes pratiques deux cas de figure :

- Réaliser des vidéos avec des collaborateurs volontaires qui auront participer aux ateliers pour « jouer » des saynètes de télétravail. Ces vidéos seront intégrées à la formation et serviront de supports.

Cette proposition est optionnelle et/ou :

- Des saynètes théâtrales débriefées jouées en direct par deux comédiens/stagiaires lors des temps de formation. Le théâtre d'improvisation appliqué est alors un formidable outil ! L'humour des saynètes permet de lever les résistances et mettre au travail sa propre posture. Chaque saynète sera débriefée avec les essentiels du guide pratique. Le guide pédagogique sera projeté au fur et mesure et proposer aux stagiaires.

Important : Le contenu de la formation ne peut pour l'instant pas être décrit avec précision. Il conviendra d'adapter les thématiques, les contenus et la durée au regard des besoins que le guide des bonnes pratiques aura fait apparaître.

Certains besoins en formations spécifiques peuvent apparaître. Voici quelques exemples :

- Animer des réunions d'équipe à distance
- Comment veiller au bien-être et à la santé au travail de mon équipe ?
- Gérer des conflits
- L'écoute active : écouter c'est entendre ce qui se dit parfois sans se dire

Deux temps distincts de formation seront proposés :

- 1/2 journée pour les agents
- 1 journée pour les managers



Mémoire et performance

Atelier pratique : connaître et développer sa mémoire

Prérequis

Cet atelier ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Connaître les méthodes afin de mémoriser de façon surprenante et leurs mises en application en situations concrètes en contexte de gestion de projets, prise de parole.

Durée

3 heures

Public

Cette formation est destinée à toute personne souhaitant comprendre le fonctionnement de la mémoire.

Programme

Découvrir une autre façon d'apprendre et de travailler au quotidien en utilisant des moyens différents, ludiques et innovants

- Utilisation d'une méthode de mémorisation pour récupérer des informations
- Utilisation de la chambre romaine pour une meilleure mémorisation dans l'espace
- Les cartes mentales un outil de mémoire (quand ? où ? pour quoi ?)
- Applications concrètes (synthèse de documents, prise de parole)

Déroulé de l'atelier

Dans un premier temps, nous découvrirons comment fonctionne notre cerveau en nous tournant vers les recherches depuis les années 40 à nos jours.

À partir de ce constat, nous essaierons de tester notre cerveau à travers un exercice.

Nous établirons ensemble le process d'une bonne mémorisation.

Ceci nous permettra de faire le lien avec le mind mapping, technique qui favorise la créativité et la mémoire.

Nous expérimentons, une autre méthode pour mémoriser, l'usage de la chambre romaine afin de préparer par exemple une prise de parole.

L'objectif est de faire du lien avec les situations rencontrées du quotidien.

Méthodes et supports

- Pédagogie active et participative, alternance d'exercices pratiques et d'apports méthodologiques, jeux de rôles, mises en situation ;
- Suivi de l'exécution à la formation : une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Modalités pédagogiques

- Formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Clarifier son rapport au télétravail et organiser son planning ;
- Adapter sa communication pour maintenir le lien ;
- Bien gérer son autonomie.

Durée

- Modules sur mesure : 14 h ;
- Séances de 2 h 30 à 4 h 00.

Public

Toute personne travaillant en télétravail

Programme

Organiser son travail selon des critères spécifiques

- Redéfinir son poste en termes de rôle et de missions
- Clarifier le cadre et les nouvelles règles mises en place
- Identifier et clarifier le nouveau mode de fonctionnement avec équipe et manager
- Définir des modalités de « reporting » pertinentes et efficaces

Mettre en place des conditions efficaces

- Choisir un environnement adapté
- Identifier ses rythmes d'activité
- Gérer son temps sur le long terme : les usages chronophages, les horaires, les distracteurs
- Bien gérer son autonomie (vie professionnelle / vie privée)
- Bien gérer son stress et maintenir sa motivation

Créer et maintenir du lien à distance

- Choisir le mode de communication adapté aux situations en s'appuyant sur des outils collaboratifs : la messagerie, le téléphone, les visioconférences
- Rester visible pour continuer à faire partie de l'équipe et développer le sentiment d'appartenance
- Maintenir le lien par le partage d'informations et les communications informelles

Méthodes et supports

- Pédagogie active et participative, alternance de pratique et de théorie, présentation d'outils de communication ;
- Travail personnel guidé : établissement d'une liste de tâches et missions à effectuer en télétravail ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Développer ses capacités créatives ;
- Découvrir les outils de la créativité ;
- Lever les freins à l'innovation, apprendre à penser différemment.

Durée

- Modules sur mesure : 14 h ;
- Séances de 2 h 30 à 4 h 00.

Public

Tout collaborateur

Programme

Développer ses capacités créatives

- Exercices d'improvisation théâtrale
- Comprendre comment développer une culture de l'expérimentation grâce à la psychosociologie
- Identifier le cadre nécessaire à la posture créative dans un environnement de travail grâce aux apports de la psychologie du travail : jeux et mises en situation humoristiques
- L'humour utilisé en théâtre d'improvisation est l'un des leviers très forts pour lever les résistances

Découvrir les outils de la créativité et lever les freins à l'innovation

- Le management visuel, un formidable outil pour créer
- Mises en situation avec des situations de travail réelles et expérimentation de 3 outils issus du design thinking :
 - Le chemin pour travailler sur une démarche de création tout en levant les freins
 - Le juré : pour travailler sa posture à la critique créative
 - Les chapeaux de Bono pour développer la créativité et l'esprit d'innovation de participants lors d'une réunion de travail

Se fixer un plan d'action personnalisé

- Identifier ses propres freins
- Identifier ses moteurs personnels à la créativité
- Se fixer un calendrier avec des objectifs de travail à atteindre

Méthodes et supports

- Le théâtre d'improvisation appliqué est un formidable outil pour développer la créativité et lever les résistances à l'innovation et au changement ;
- Des apports de la psychosociologie et de la psychologie du travail pour comprendre et travailler sa propre posture. Le constat est simple pour changer de comportement, il faut d'abord comprendre pourquoi on agit ainsi ;
- Les outils du design thinking : un support sera remis aux participants avec différents outils de créativité.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Communiquer avec diplomatie grâce aux techniques de l'assertivité ;
- Limiter ses réactions inefficaces et gérer au mieux ses émotions ;
- Faire face aux comportements des autres avec justesse ;
- Identifier son type de leadership et le développer.

Durée

- Modules sur mesure : 14 h ;
- Séances de 2 h 30 à 4 h.

Public

Toute personne souhaitant se sentir à l'aise dans sa prise de parole en public.

Programme

L'assertivité en situation relationnelle

- Mieux connaître son style relationnel par l'auto diagnostic d'assertivité
- Repérer les 3 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation
- Mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive

La préparation des entretiens

- Structurer le temps d'échange
- Apprendre à faire face par des techniques comportementales et corporelles
- Repérer et désamorcer les risques de conflit

L'expression d'une critique constructive

Demander et dire « non » lorsque c'est nécessaire

La gestion des sous-entendus et des critiques

La résolution de conflits

- Repérer les sources de conflits
- Identifier et lever les zones de blocage

Le développement des attitudes de négociation

Adopter un comportement gagnant-gagnant

Maîtriser les fondamentaux du leadership et de l'affirmation de soi

- Autorité, légitimité, pouvoir, leadership, influence.... De quoi parle-t-on ?
- Identifier son style leadership et sa capacité à entraîner avec soi
- Posture et compétences du manager : du gestionnaire au leader
- Définir sa vision et la communiquer
- Maîtriser sa posture d'orateur et argumenter en tant que leader

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Concevoir, préparer, animer et évaluer des actions de formation.

Durée

2 jours

Public

Toute personne souhaitant former occasionnellement

Programme

Présentation des fondamentaux de la formation d'adultes

- La posture du formateur occasionnel
- Les différents modes d'apprentissage
- Comprendre le fonctionnement ainsi que les besoins d'un groupe en formation

Comment créer son déroulé pédagogique de formation

- Comprendre le besoin de formation
- Transcrire les demandes en objectifs pédagogiques
- Organiser une séance en respectant des points clés de la pédagogie

Comment animer une séance de formation ?

- Les différentes techniques d'animation
- S'appropriier les exercices en lien avec les objectifs pédagogiques
- La prise en compte de la diversité des apprenants
- Utiliser le langage verbal ainsi que le non-verbal

Comment évaluer son action de formation ?

- Enjeux de l'évaluation
- La définition de critères
- L'exploitation de l'évaluation :
 - Identifier les points forts ainsi que les points à améliorer
 - Réajuster les exercices et les supports

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les techniques d'argumentation factuelle ;
- Apprendre à adapter l'argumentaire à son interlocuteur ;
- Écouter et rebondir sur les remarques.

Durée

12 heures en 4 sessions

Public

Toute personne souhaitant maîtriser l'argumentation et convaincre

Programme

S'approprier les principes d'une bonne argumentation

- Une stratégie et non une manipulation
- Utiliser l'argumentation comme un outil au service d'une communication intelligente et compréhensible

Exercice : sur un thème choisi, défendre avec la même ferveur tout et son contraire

Comprendre son interlocuteur

- Distinguer les différents profils les analytiques, les directifs, les communicants et les relationnels séquentiels et analytiques
- Utiliser l'écoute réceptive et l'écoute active pour obtenir des informations sur l'autre

Exercices d'identification des profils et des émotions d'autrui

S'adapter pour convaincre

- Utiliser les différents canaux et chemins cognitifs sensoriels : auditif, visuel, kinesthésique

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances

- Utiliser l'analyse transactionnelle en s'appuyant sur le concept des états du moi pour mieux se comprendre et communiquer
- Se synchroniser avec son interlocuteur
- Savoir questionner, écouter et rebondir
- Anticiper les objections et y répondre
- Savoir faire des concessions

Exercices : jeux de rôles sous forme de jeux de communication

Savoir argumenter

- Identifier les caractéristiques d'une bonne argumentation
- Repérer et prendre en compte les variables d'une situation d'argumentation en fonction de l'environnement et de ou des interlocuteurs
- Préparer son argumentaire
- Adopter les comportements assurant l'écoute et la compréhension
- Utiliser sa voix, son phrasé et sa respiration pour mieux communiquer
- Savoir se distancer du fond

Exercices pour développer son pouvoir de persuasion



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Communiquer avec diplomatie grâce aux techniques de l'assertivité ;
- Limiter ses réactions inefficaces ;
- Gérer au mieux ses émotions ;
- Faire face aux comportements des autres avec justesse.

Durée

2 jours

Public

Toute personne souhaitant s'affirmer au travail en développant l'assertivité

Programme

L'assertivité en situation relationnelle

- Mieux connaître son style relationnel par l'auto diagnostic d'assertivité
- Repérer les 3 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation
- Mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive

La préparation des entretiens

- Structurer le temps d'échange
- Apprendre à faire face par des techniques comportementales et corporelles
- Repérer et désamorcer les risques de conflit

L'expression d'une critique constructive

Demander et dire « non » lorsque c'est nécessaire

La gestion des sous-entendus et des critiques

La résolution de conflits

- Repérer les sources de conflits
- Identifier et lever les zones de blocage

Le développement des attitudes de négociation

- Adopter un comportement gagnant-gagnant

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances

Gestion du temps et des priorités



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Mieux se connaître face au temps ;
- Gérer sa charge de travail chronique pour ne plus subir ;
- S'affirmer et gérer la relation à l'autre pour gagner en efficacité ;
- S'organiser avec les leviers d'efficacité.

Durée

2 jours

Public

Toute personne souhaitant mieux gérer son temps et ses priorités

Programme

Mieux se connaître face au temps (approche psychologique)

- Les Lois du Temps sont impénétrables ... ou presque
- Comprendre sa relation au temps
- Déterminer ses messages contraignants
- Identifier ses voleurs de temps
- Gérer son temps, c'est gérer son stress

Gérer sa charge de travail chronique pour ne plus subir (approche analytique)

- Garder son cap sur ses missions essentielles
- Donner la priorité aux priorités
- Estimer les durées
- Planifier et suivre ses missions
- Gérer son agenda
- Respecter son biorythme
- Gérer les imprévus
- Mesurer objectivement le temps dépensé
- Eliminer ce que l'on ne peut pas faire

S'affirmer et gérer la relation à l'autre pour gagner en efficacité (approche systémique)

- Face à l'autre, développer une posture assertive
- Savoir dire « non »
- Gérer les demandes urgentes : le contrat
- Répondre à une demande
- Réagir aux sollicitations
- Canaliser les interruptions
- Coordonner les forces vers un même but
- Savoir déléguer : susciter la coopération

S'organiser avec les leviers d'efficacité

- Se définir des objectifs mesurables
- Focaliser sur les activités jackpot
- S'alléger des tâches peu productives
- Organiser son poste de travail
- Utiliser à bon escient sa messagerie électronique
- Optimiser ses outils
- Faire face à l'indécision et prendre une décision

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Répartir son temps de manière optimale dans la gestion de sa charge de travail ;
- Choisir ses outils d'organisation en fonction de ses besoins ;
- Gérer ses échanges interpersonnels pour optimiser son organisation personnelle ;
- Rester serein face à la pression grâce à l'affirmation de soi.

Durée

2 jours

Public

Toute personne souhaitant mieux planifier sa charge de travail

Programme

Noter : noter les activités à réaliser

- Clarifier son investissement temps : cerner ses missions, ses tâches et ses objectifs
- Identifier son investissement (la méthode d'auto-pointage)
- Valider les activités en fonction de leur importance

Estimer son temps de travail : gérer sa charge de travail

- Mettre en place des outils d'analyse de son temps de travail
- Définir la répartition optimale de son temps de travail
- Identifier et réduire les activités chronophages
- Mettre en place ses principes d'organisation

Mise en pratique sur des cas de planification de tâches

Réserver : réserver du temps pour les imprévus

- Identifier les méthodes pour organiser son activité
- Gérer les priorités et faire face aux imprévus
- Définir ses outils : le diagramme à bulles pour gérer ses imprévus

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

- Valider le niveau de priorité d'une tâche selon les imprévus
- Planifier les tâches

Arbitrer par priorité

La Méthode NERAC utilise le principe de la matrice d'Eisenhower pour décider de l'ordre de priorité de chaque tâche

- Important et Urgent = Je fais
- Important et Non Urgent = Je planifie
- Peu Important et Urgent = Je délègue
- Peu Important et Non urgent = Je reporte

Contrôler le suivi des activités

- Faire le point sur la réalisation de ses tâches
- Évaluer ce qui est réalisé
- Réviser vos priorités

Mise en pratique sur des cas d'organisation de tâches diversifiées

Mise en place d'outils de positionnement et analyse des caractéristiques individuelles

Identification des points d'appui et des axes de développement

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances





Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser son stress en situation professionnelle ;
- Adopter un comportement ne générant pas de stress ;
- Rendre du recul face à des situations stressantes.

Durée

2 à 3 jours

Public

Toute personne souhaitant cultiver ses capacités à mieux gérer son stress.

Programme

Évaluer ses modes de fonctionnement face au stress

- Une définition du stress : le SGA
- Prendre conscience des effets du stress : réactions corporelles et les attitudes face au stress
- Le fonctionnement stimuli-réponse
- Les différentes formes de stress : stress négatif ou pression positive ?
- Identifier ses « stressseurs » et repérer ses signaux d'alerte
- Autodiagnostic et brainstorming (chaque participant comprend son propre rapport au stress)
- Synthèse des outils de diagnostics

Savoir analyser son comportement sous pression

- Test de profil « les petites voix »
- Le modèle karasek
- Les stressseurs en environnement professionnel

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

- Autodiagnostic et création carte mentale de sa fonction

Savoir modifier sa perception de la situation

- Identifier ses besoins
- S'organiser pour ne plus subir
- Le lâcher prise pour s'ouvrir à de nouvelles solutions
- La projection : observer ses projections sur les autres
- Appuie sur la méthode pleine conscience

Gérer et faire progresser son estime de soi dans un contexte professionnel

- Retrouver ses points d'ancrage : les fondations de son estime de soi
- S'appuyer sur ses réussites
- Mobiliser ses ressources personnelles
- Dresser sa carte relationnelle dans l'organisation et les points de progression possibles

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Connaître les différents types de conflit ;
- Repérer les signes précurseurs ;
- Déterminer la nature du conflit, en évaluer les enjeux et les conséquences ;
- Différencier problèmes, tensions crises et conflits.

Durée

3 jours

Public

Toute personne amenée à gérer des situations de conflits

Programme

Savoir analyser un conflit

- Comprendre les ingrédients d'un conflit
- Les étapes vers le conflit
- L'entrée en différend
- Les indicateurs de passage vers le conflit
- Conflits interpersonnels, conflits de valeurs

Savoir gérer les comportements

- Repérer les différents types de comportement (autodiagnostic)
- La carte des personnalités
- Reconnaître les jeux psychologiques
- Les comportements refuges et l'assertivité
- Susciter un comportement assertif face au conflit

Savoir susciter la coopération

- Accéder à la vision de l'autre

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances

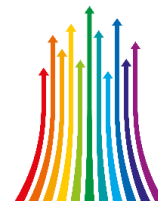
- L'écoute active
- La force de la reformulation
- Recréer les conditions de la coopération
- Vouloir résoudre les tensions en identifiant les points de désaccord

Savoir utiliser le champ des émotions

- Reconnaître ses émotions
- Les différentes émotions et leurs modalités d'expression
- Identifier ses embrayeurs émotionnels
- Transformation des émotions en affirmation de soi

Savoir sortir d'un conflit

- Savoir expliquer son « non »
- Pratiquer la critique constructive par la méthode DESC



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Identifier et adapter son mode de communication ;
- S'affirmer dans les relations interpersonnelles ;
- Répondre de façon positive aux comportements déstabilisants ;
- Développer des attitudes assertives.

Durée

1 jour

Public

Toute personne souhaitant mieux se situer dans ses relations professionnelles

Programme

Les mécanismes de communication interpersonnelle

- Mieux communiquer
- Connaître les outils de la communication
- Les réflexes d'une bonne transmission d'information : la reformulation, l'usage des différents canaux, l'écoute

L'affirmation de soi dans une relation professionnelle

- Reconnaître les styles relationnels
- Réagir aux comportements déstabilisants : la création de la relation, la gestion des personnalités difficiles, l'identification de ses limites relationnelles
- Savoir s'affirmer dans une relation : l'écoute, l'expression d'une demande ou d'une critique constructive, comment dire non, la gestion des sous-entendus

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Mettre au travail les représentations sociales des femmes au travail ;
- Identifier son profil professionnel ;
- S'approprier et maîtriser les techniques de la prise de parole et de la négociation.

Durée

2 jours

Public

Toute femme souhaitant améliorer dynamiser sa carrière professionnelle

Programme

Mieux communiquer : les fondamentaux de la communication

- S'approprier les fondamentaux
- Déterminer l'objectif de l'échange
- Savoir être clair dans son discours
- Langage verbal et non verbal : bien les utiliser
- Écouter activement
- Questionner judicieusement
- Reformuler efficacement

Mettre au travail les représentations sociales des femmes au travail

- Objectif : que les participantes comprennent les enjeux de l'égalité professionnelle, il s'agit bien de comprendre les disparités sociales pour pouvoir agir sur celles-ci
- Comprendre les résistances
- Concepts traités : sexuation du travail, mécanismes de défense au travail, déterminisme social et compétences sexuées
- Outils : quizz, vidéo, pouce up, pouce down
- Durée : 1h30

Identifier son profil professionnel

- Objectif : que les participantes travaillent sur leur profil professionnel
On ne peut bien parler de sa carrière que si l'on ne prend pas conscience de ses compétences et de ce que l'on sait faire au travail
- Concepts traités : compétences, missions, qualités
- Outils : Des outils visuels de design thinking seront donnés à chacune des participantes de manière individuelle puis en collectif
- Durée : 2h30

Parler de soi, ça s'apprend :

- Objectif : Aborder sa prise de parole sereinement, en prenant conscience de ses capacités, Préparer son intervention et construire son plan
- Incarner sa prise de parole via le triptyque Posture / Voix / regard
- Théâtraliser son intervention par les techniques de storytelling
- Outils : des vidéos pour comprendre, le théâtre d'improvisation : exercices d'écoute, de construction collective, de mises en situation pour progresser, des outils de la psychologie du travail : les cognitions comment ça marche ? (attention, écoute, langage) et les enjeux relationnels
- Durée : 5h



« Ni roublarde, ni bonne poire », la négociation raisonnée

- Objectif : comprendre comment fonctionne une négociation car au travail on négocie avec ses collègues, avec sa hiérarchie pour obtenir des budgets, une augmentation de salaire et aussi pour défendre un projet, une idée, une méthode de travail. La négociation vient interroger le rapport à la demande et c'est de ça dont nous allons traiter.
- Concepts traités : La négociation raisonnée est une méthode développée à Harvard dans les années 80. L'objectif principal de cette méthode est de chercher à satisfaire les intérêts des deux parties en chassant le marchandage.
- Outil : exercices de théâtre d'improvisation et mises en situation : outil BATNA et DIVA, posture, intérêt des positions, critère objectif
- Durée : 5h

Méthodes et supports

- Les participants seront amenés à s'évaluer eux-mêmes en début de formation selon des critères simples ;
- Des vidéos pour comprendre ;
- Le théâtre d'improvisation : exercices d'écoute, de construction collective, de mises en situation pour comprendre, progresser ; Tester des outils de la psychologie du travail : les cognitions comment ça marche ? (attention, écoute, langage) et les enjeux relationnels ;

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en psychologie du travail et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

En fin de formation, ils se ré-évalueront au regard des apprentissages et compétences acquises. Le formateur effectuera un retour sur cette évaluation afin de valider la progression de chaque participante.



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Analyser une activité, décrire une situation ;
- Déterminer un plan d'action ;
- S'exprimer sur les vécus professionnels.

Durée

1 jour

Public

Toute personne souhaitant réaliser une démarche d'analyse de pratiques

Programme

Analyse des pratiques professionnelles

- Permettre une prise de recul et de réflexion quant à ses pratiques professionnelles
- Favoriser la créativité et la production d'options nouvelles
- Proposer de nouveaux outils d'analyse permettant la mise en place de nouvelles actions
- Mutualiser et développer les savoirs, savoir-faire et savoir-être
- Développer la coopération et renforcer la cohérence des pratiques
- Apprendre à développer des stratégies collectives de réflexion et de créativité en matière d'intervention
- S'accorder sur un sens commun aux interventions

Définir et présenter une situation concrète

- Expliquer comment vous vous y êtes pris ?
- Actions attendues : lister les actions réalisées, stratégies ou techniques utilisées pour atteindre l'objectif (recherche de solutions)

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances

- Présentation des résultats obtenus (positifs ou négatifs)
- Mise en place d'indicateurs pour suivre et évaluer l'action

Échange avec le groupe et co-développement

- Le groupe et l'animateur questionnent pour faire préciser (actions, schéma des interactions, importance des décisions, stratégie/contexte)
- Échange et co-construction concernant cette action
- Mise en place d'indicateurs permettant de suivre et d'évaluer les actions présentées
- Mise en place d'une fiche pratique
- Compte rendu

Réalisation de la fiche pratique :

- La situation
- La question que cela pose
- Ce qui est essentiel à la réussite et pourquoi
- Ce que je dois éviter dans ce type de situation et pourquoi

Anticiper son départ à la retraite



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Définir et préparer son nouveau projet de vie ;
- Identifier les changements induits ;
- Appréhender les multiples dimensions concourantes au maintien de son capital santé.

Durée

2 jours

Public

Toute personne étant en fin de carrière professionnelle

Programme

Préparer un nouveau projet de vie

Prendre conscience de ses besoins actuels et futurs

- Sociaux
- Intellectuels
- Physiques

Faire le lien entre ses compétences professionnelles actuelles et de nouvelles activités dans lesquelles s'investir

- Associatif
- Loisirs
- Bénévolat, etc

Savoir présenter et valoriser son expérience

Élaborer un plan d'action personnel

Hygiène et équilibre de vie

Favoriser la prévention du vieillissement

Savoir entretenir son capital santé physique et psychique

- La nécessaire surveillance médicale
- L'équilibre alimentaire
- Le tonus intellectuel

Savoir appréhender un nouveau rapport au temps et la recherche d'une adéquation avec son rythme propre

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les techniques pour développer leur aisance en toutes situations d'accueil physique afin de permettre la professionnalisation de leur métier.

Durée

2 jours

Public

Toute personne en contact avec le public ou les clients : agents d'accueil personnel au guichet, comptoir, etc.

Programme

Les techniques de communication

- Connaître les différents éléments de la communication verbale et non verbale
- Pratiquer l'écoute active et l'écoute passive
- Savoir s'adapter aux situations et aux personnes

Les savoir-faire de base en accueil physique

- Se présenter
- Gérer les attentes, les questions ouvertes et les questions fermées
- Reformuler la demande et conclure

La professionnalisation de votre accueil

- Se connaître
- Gérer son stress et ses émotions
- Maîtriser des techniques pour désamorcer des tensions
- Faire face aux imprévus

La gestion des conflits

- Détecter les situations difficiles et savoir y faire face

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Améliorer la qualité de sa communication ;
- Maîtriser les bons réflexes au téléphone pour gagner en temps et en efficacité.

Durée

2 jours

Public

Chargés d'accueil, téléconseillers, chargés de relation clients, secrétaire, assistante

Programme

Les exigences de la communication au téléphone

Le diagnostic de votre qualité de service

L'accueil téléphonique

- Connaître et appliquer les attitudes d'accueil
- Savoir mettre en confiance l'arrivant
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation
- Savoir s'annoncer et se présenter

La personnalisation et l'individualisation de la communication

La gestion de la communication téléphonique

- Traiter l'appel avec tact et pertinence
- Avoir une attitude positive
- Travailler son langage, choisir un ton et un rythme adapté
- Gérer une attente ou une réclamation

La maîtrise des situations délicates au téléphone

- Gérer les conflits et les clients difficiles
- Mettre en confiance, désamorcer les tensions

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les principes de la communication interpersonnelle ;
- Transmettre un message clair et constructif ;
- Appréhender et accompagner les usagers en difficulté ;
- Analyser les situations de mésententes ;
- Faire face aux situations difficiles.

Durée

2 jours

Public

Toute personne se retrouvant à gérer des situations d'accueil difficile

Programme

Notions et concept de communication

- Les paramètres qui influencent la qualité de la communication
- La notion des 3V

Qu'est-ce-que le conflit ?

- Quel est son processus ?
- Les sources du conflit
- Attitudes et comportements à éviter en situations conflictuelles
- D'où vient l'agressivité

Identification des typologies des publics accueillis

Comprendre la vision du public en difficulté

Identifier les comportements verbaux et non verbaux en situation conflictuelle

La meilleure façon de prévenir un conflit est d'être dans l'avant-réclamation

- Organisation de l'accueil dans l'espace et dans le temps
- Disposition des bornes Accueil et respect de l'intimité

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances

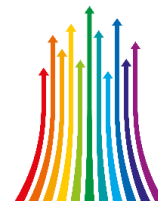
- Signalisation
- Importance de la première impression
- Savoir gérer son stress
- Comprendre le processus de stress
- Comment gérer son stress

Appréhender le mode de fonctionnement de chacun

- La notion de filtre et de carte du monde
- Mieux comprendre son mode de relation avec son interlocuteur : les attitudes de Porter
- Les différentes transactions et jeux psychologiques
- Comment sortir du triangle dramatique ?

Conduire un entretien en situations délicate

- Faire la part dans les propos de l'usager, entre faits, opinions et sentiments
- Les étapes de l'entretien avec un usager mécontent
- Savoir refuser sans agressivité
- S'affirmer, l'assertivité



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Construire son entretien avec le client
- Savoir négocier en impliquant son interlocuteur
- Comprendre et gérer des situations sensibles
- Savoir s'affirmer en situation professionnelle

Durée

2 jours

Public

Toute personne se retrouvant à gérer des impayés dans le cadre de sa relation client.

Programme

Notions et concept de communication

- Les paramètres qui influencent la qualité de la communication et la notion des 3V

Préparer et réaliser un entretien avec le client

- Structurer sa démarche d'entretien
- Personnaliser le contact pour créer un climat basé sur la confiance
- Intégrer l'impact des émotions sur la communication interpersonnelle
- Distinguer les attentes implicites et explicites des clients, explication de la démarche et la recherche d'un terrain d'entente

La maîtrise opérationnelle d'une négociation

- Organiser une concertation en vue d'un accord et équilibrer les échanges
- Obtenir « le maximum » de ce que le client est prêt à consentir
- Faire participer le client à l'élaboration de la demande dans un objectif gagnant/gagnant
- Validation d'une solution et maintien de la relation

Méthodes et supports

- Pédagogie démonstrative, mises en situations professionnelles ; réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances

- Mise en place d'un 'outil :
 - Comprendre mon client par la méthode **DEMC** (demande, état d'esprit, motivation, critères)
 - Jeux de rôles avec mise en application de l'outil

La gestion des entretiens difficiles

- Repérer les mécanismes d'une « situation sensible »
- Le schéma du comportement émotionnel
- Les différents types de comportements face aux autres
- Savoir gérer ces comportements : adapter sa communication à son interlocuteur
- Les attitudes d'écoute et la reformulation

L'affirmation de soi

- Savoir formuler un refus
- Décrypter les différentes phases d'un refus
- Dire non, justifier votre refus, impliquer vous dans la réponse, proposer une autre solution, prenez la responsabilité de votre décision

Maîtriser les règles de base : hygiène, sécurité et environnement



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les gestes et postures ;
- Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires.

Durée

À déterminer, en fonction de l'évaluation initiale du stagiaire

Public

Salariés ou demandeurs d'emploi

Programme

Respecter un règlement sécurité, hygiène, environnement, une procédure qualité

- Connaître et expliquer les consignes et pictogrammes de sécurité
- Appliquer un règlement, une procédure en matière d'hygiène, de sécurité, de qualité et d'environnement
- Appliquer les règles de sécurité dans toute intervention

Avoir les bons gestes et réflexes afin d'éviter les risques

- Maîtriser les automatismes gestuels du métier
- Adopter les gestes et postures adaptés aux différentes situations afin d'éviter les douleurs et ménager son corps
- Se protéger avec les équipements adéquats et selon les règles transmises
- Connaître et appliquer les règles de déplacement de charges
- Identifier un dysfonctionnement dans son périmètre d'activité ainsi que les risques associés s'il y a lieu
- Alerter les bons interlocuteurs pour les dysfonctionnements et les risques constatés

Connaître les principaux gestes de premiers secours

- Connaître les principaux réflexes de premiers secours (sécurisation du lieu de l'accident, appréciation de l'état de la/ des victime(s), appel des secours)
- Réagir de manière adaptée à une situation dangereuse
- Identifier le bon interlocuteur à alerter selon les situations les plus courantes

Contribuer à la préservation de l'environnement et aux économies d'énergie

- Appliquer les règles de gestion des déchets et respecter celles de recyclage
- Faire un usage optimal des installations et des équipements en termes d'économie d'énergie
- Choisir et utiliser de manière adaptée les produits d'usage courant (papeterie, entretien...)
- Proposer des actions de nature à favoriser le développement durable

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Quiz des connaissances



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Utiliser les règles de base de calcul et du raisonnement mathématiques.

Durée

À déterminer, en fonction de l'évaluation initiale du stagiaire

Public

Salariés ou demandeurs d'emploi

Programme

Se repérer dans l'univers des nombres

- Réaliser un calcul simple à la main ou avec une calculatrice
- Compter, dénombrer
- Comparer, classer, sérier
- Évaluer un ordre de grandeur
- Utiliser les techniques élémentaires du calcul mental
- Contrôler la cohérence des résultats obtenus
- Réaliser un calcul proportionnel simple

Résoudre un problème mettant en jeu une ou plusieurs opérations

- Résoudre des problèmes mettant en jeu une ou plusieurs des 4 opérations (addition, soustraction, multiplication, division)
- Comprendre et utiliser les pourcentages

Lire et calculer les unités de mesures, de temps et des quantités

- Utiliser les unités de temps

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Certificat Clé A

- Lire et comprendre un planning de travail
- Renseigner correctement les horaires
- Utiliser les unités de mesures ainsi que les instruments de mesure
- Utiliser et comprendre des tableaux, des diagrammes, des graphiques
- Identifier les erreurs
- Effectuer des calculs simples de périmètres, surfaces et volumes

Se repérer dans l'espace

- Lire un plan, une carte, un schéma, et en extraire des informations utiles

Restituer oralement un raisonnement mathématique

- Reformuler un calcul exposé par quelqu'un d'autre
- Transmettre ses calculs ou les calculs à effectuer
- Employer un langage mathématique de base

Travailler en équipe et respecter les règles



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe.

Durée

À déterminer, en fonction de l'évaluation initiale du stagiaire

Public

Salariés ou demandeurs d'emploi

Programme

Respecter les règles de vie collective

- Identifier et appliquer les règles (règlement intérieur, procédures...)
- Respecter les horaires, les rythmes de travail
- Mettre en pratique les principes de politesse et de respect des autres
- Avoir une tenue vestimentaire adaptée à l'activité et au contexte professionnel
- Travailler en équipe
- Comprendre les missions de chaque membre du groupe
- Réaliser des actions en prenant en compte leur impact sur l'équipe

Contribuer dans un groupe

- Prendre en considération les différents points de vue
- Apporter une contribution pour l'intérêt du groupe, dans le cadre de la mission à remplir
- S'impliquer dans des actions concrètes

Communiquer

- Avoir une attitude d'écoute active
- Comprendre le périmètre et la place des interlocuteurs dans l'univers professionnel (collègues, hiérarchiques, clients...)
- Communiquer en tenant compte des différents interlocuteurs
- Assimiler et transmettre les informations et consignes nécessaires à l'activité

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Certificat Clé A

Travailler seul et prendre des initiatives



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Travailler en autonomie ;
- Réaliser un objectif individuel.

Durée

À déterminer, en fonction de l'évaluation initiale du stagiaire

Public

Salariés ou demandeurs d'emploi

Programme

Comprendre son environnement de travail

- Analyser des situations simples, des relations, son environnement de travail
- Solliciter une assistance
- Rechercher, traiter, transmettre des informations techniques simples

Réaliser des objectifs individuels dans le cadre d'une action simple ou d'un projet

- Mettre en œuvre une action :
 - Organiser son temps et planifier l'action
 - Identifier les principales étapes, les méthodes de travail adaptées, à utiliser
 - Identifier les principales priorités, contraintes et difficultés
- Présenter les résultats de l'action

Prendre des initiatives et être force de proposition

- Aller chercher des informations, consulter des personnes ressources
- Faire face à un aléa courant :
 - Identifier un problème simple (dysfonctionnement)
 - Mettre en place une solution adaptée à ses prérogatives (alerter le bon interlocuteur, corriger le dysfonctionnement)
- Proposer des améliorations dans son champ d'activité

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Certificat Clé A



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Apprendre à apprendre tout au long de la vie.

Durée

À déterminer, en fonction de l'évaluation initiale du stagiaire

Public

Salariés ou demandeurs d'emploi

Programme

Mieux se connaître et prendre confiance en soi

- Identifier ses principaux atouts acquis de manière formelle et informelle et ses axes de progrès
- Comprendre la nécessité de son apprentissage
- Illustrer ses points forts par des réalisations positives
- Comprendre le contenu d'un CV pour élaborer le sien et le mettre à jour
- Formuler un projet professionnel réaliste (notamment dans le cadre d'un entretien professionnel)

Entretenir sa curiosité et sa motivation pour apprendre dans le champ professionnel

- Repérer les sources d'informations mobilisables au sein de son environnement
- Se renseigner sur les activités et les besoins de compétences associés à son projet professionnel

Optimiser les conditions d'apprentissage

- Faire le lien entre objectifs de formation et objectifs professionnels
- Se donner des exigences de qualité en termes de compétences à acquérir ou de formation
- Se concentrer dans la durée et stimuler sa mémoire (connaissance de quelques moyens appropriés favorisant ces dispositions)
- Identifier sa progression et ses acquisitions

Méthodes et supports

- Pédagogie active et progressive, réponses individualisées aux besoins des participants, alternance d'apports techniques et méthodologiques, autodiagnostic, plan d'action individualisé ;
- Supports de formation.

Modalités pédagogiques

Formation individuelle ou formation intra entreprise animée par un consultant-formateur certifié et diplômé en efficacité professionnelle et qualifié par Sesam Institut (CV disponible sur demande).

Suivi de l'exécution à la formation

Une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur, attestation de fin de formations, bilan de fin de formation.

Procédure d'évaluation

Certificat Clé A

Conditions générales de vente

Art 1 : Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société Institut Sesam (RCS Nantes 348 127 416, consent au responsable de l'inscription (acheteur professionnel et/ou participant à la formation, le « client ») les prestations en matière de formation, de conseil et de service. Les présentes CGV sont complétées par le règlement intérieur.

En recouvrant à l'un de ces services, le « client » déclare accepter les présentes conditions générales de ventes (« CGV ») dans leur intégralité, sans condition ni réserve.

Art 2 : Définitions

Formation intra-entreprise : Formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client sur site du client ou dans nos locaux.

Formations inter-entreprises : Formation dont le contenu est décrit sur le site internet et réalisée dans nos locaux.

Formation diplômante : Parcours de formation diplômant associant ou non des stages.

Formation en alternance : Formation en contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage.

Client : Personne morale ou physique qui achète la prestation.

Stagiaire : Personne physique qui bénéficie de la formation.

Art 3 : Documents contractuels / Inscription

Lorsque la prestation entre dans le cadre des dispositions de la 6^{ème} partie du Code du Travail relatif à la formation professionnelle continue, elle fait l'objet d'une convention de formation conclue entre le centre de formation et le « client ».

Cette convention est établie conformément aux dispositions, Art L6353-1 et R6353-1 et suivant le code du travail.

Pour les clients, personnes morales : L'inscription n'est validée qu'à la réception de la convention de formation signée et revêtue du cachet de l'entreprise.

La convention de formation ou contrat de formation tient lieu de commande ferme et définitive. Le centre de formation se réserve le droit de ne pas commencer la prestation avant réception de ces documents.

La nature précise de la prestation à effectuer fera l'objet d'une description détaillée dans la convention de formation signée par le « client » : la nature, le programme, la durée, les moyens pédagogiques mis en œuvre, les modalités de contrôle des connaissances.

Pour les apprenants de Sesam École Sup' :

Pour les personnes physiques : L'inscription n'est validée qu'à la réception d'une part, du contrat de formation signé et d'autre part, d'un acompte de 30 % du prix de la formation. Le versement de cet acompte ne peut être exigé qu'à l'expiration du délai de rétractation de 10 jours qui court à compter de la signature de ce contrat.

Art 4 : Responsabilité

Toute inscription à une formation implique le respect par le stagiaire du règlement intérieur dont il aura pris connaissance.

L'Institut Sesam ne peut être tenu responsable d'aucun dommage ou perte d'objet et effet personnel apportés par l'apprenant. Il appartient à l'apprenant de vérifier que son assurance personnelle/professionnelle le couvre lors de sa formation.

Art 5 : Facturation / Paiement

5.1 : Modalités

Les prix sont indiqués sur la convention de formation et/ou contrat de formation et sont nets de taxes, l'Institut Sesam n'étant pas assujettie à la TVA. Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur la convention de formation et/ou contrat de formation.

Les prestations sont facturées sur les bases et les conditions de réalisation mentionnées sur les conventions de formation ou les contrats de formation.

Dans ce cadre, le « client » s'engage à régler à l'Institut Sesam l'intégralité des frais de formation sur présentation des factures.

5.2 : Prise en charge par un tiers

Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO, etc.), il appartient au client/stagiaire :

- De faire la demande de prise en charge avant le début de la formation, de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné ;

- D'indiquer explicitement sur la convention de formation le nom et adresse de l'organisme tiers à facturer.

En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat est facturé au client.

5.3 Annulation / Inexécution / absentéisme

5.3.1 : Client personne morale

- En cas d'annulation par le « client » à moins de 8 jours avant le début de la formation, celui-ci est tenu de dédommager le centre de formation et de lui verser une indemnité égale à 10% du prix de la formation.

- En cas de non-exécution partielle de la formation du fait du « client », il est tenu de lui verser outre le paiement des heures réalisées, une indemnité de 10 % du solde du montant de la formation.

- En cas d'absentéisme justifiée ou non, du (des) participant(s) inscrit par le « client », celui-ci reste redevable du montant total des sommes correspondantes facturées à titre de dédit. Elles feront l'objet d'une facturation séparée de la prestation de formation.

5.3.2 : Personne physique

Lorsque la demande d'annulation est reçue par le centre de formation après l'expiration du délai de rétractation et avant le début de la formation, l'Institut Sesam retient l'acompte, sauf cas de force majeure.

Lorsque la formation est commencée, par suite de cas de force majeure dûment reconnu (événement imprévisible, insurmontable et étranger à la personne) le client personne physique est dans l'impossibilité de poursuivre la formation, le contrat est résilié de plein droit et la prestation de formation est facturée au prorata temporis de la valeur prévue par le contrat.

En l'absence de force majeure, une fois la formation commencée, toute annulation, abandon ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation.

5.3.3 : Dispositions particulières aux cours de langues

Par dérogation aux présentes CGV, toute annulation d'un cours programmé doit être enregistré au moins 2 jours ouvrés à l'avance avant la date initialement prévue et au plus tard avant 15h le vendredi pour un cours du mardi. Toutes les heures prévues dans la convention sont facturées.

5.3.4 : Annulation

L'Institut Sesam se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de formation si le nombre minimal de participants n'est pas atteint. En cas d'annulation du fait du centre de formation, les sommes versées sont remboursées au client.

En cas de report, l'Institut Sesam propose de nouvelles dates : si le client les accepte, les sommes versées sont imputées sur le prix de la nouvelle session de stage ; si le client les refuse, ces sommes lui sont remboursées.

En cas de cessation anticipée de la formation par le centre de formation pour un motif indépendant de sa volonté, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat.

Dans tous les cas, l'annulation ou le report du stage de formation ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

Art 6 : Conditions de règlement

Prise en charge OPCO : il appartient au « client » de fournir à l'organisme toutes les informations qui lui sont nécessaires et de vérifier que les fonds sont disponibles. Au cas où cet organisme ne pourrait s'acquitter de ces frais dans les délais convenus, le centre de formation pourra réclamer au « client » les sommes dues.

L'entreprise pourra solliciter le paiement direct de ces frais de formation par son OPCO envers le centre de formation sous réserve d'en avoir informé le centre de formation par tout moyen écrit.

Toutefois, dans l'hypothèse où l'OPCO ne prendrait pas en charge la totalité du financement de la formation, l'entreprise reste tenue du paiement du coût total de la formation envers le centre de formation. Une facture de complément est adressée à l'entreprise.

Art 7 : Pénalités de retard / sanctions

Conformément à l'art L 441-6 du code du commerce, en cas de non-respect des délais de paiement, le « client » est redevable de plein droit de pénalités de retard au taux de la Banque Centrale Européenne majorée de dix points, avec prise d'effet le lendemain de la date de paiement prévue sur la facture et sans qu'une mise en demeure soit nécessaire pour en déclencher l'exigibilité.

Conformément à l'art L441-5 du code du commerce, en cas de non-respect des délais de paiement, une indemnité forfaitaire de 40 € est due pour frais de recouvrement, exigible de plein droit des indemnités de retard.

En cas de retard de paiement et lorsque les prestations sont échelonnées dans le temps, le centre de formation se réserve le droit de suspendre les prestations à venir jusqu'au paiement intégral de celles déjà facturées.

Art 8 : Documents

Un courrier de convocation indiquant le lieu et les horaires de formation est adressé au client. Une attestation de présence établie en conformité avec les feuilles d'émargement, est adressée au client et/ou stagiaire après chaque formation.

Art 9 : Obligations

Les prestations de services sont exécutées par le centre de formation dans le cadre d'une obligation de moyen.

L'entreprise s'engage à assurer la présence de son salarié aux dates, heures et lieux prévus par le programme

Le stagiaire s'engage à être présent, sous réserve art 5.3), aux sessions de formations aux dates, heures et lieux prévus.

Art 10 : Propriété intellectuelle / confidentialité

Le centre de formation est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations proposées à ses clients. De ce fait, tous les contenus pédagogiques, les programmes et les supports, quelle qu'en soit la forme (documents manuscrits, imprimés, numérisés, scannés et/ou enregistrés, utilisés dans le cadre des formations, etc.) appartiennent exclusivement à l'Institut Sesam. Toute utilisation, représentation intégrale ou partielle, traduction, transformation, toute exploitation non expressément autorisée par Institut Sesam est illicite et pourra donner lieu à des poursuites civiles et/ou pénales.

L'Institut Sesam, le client et les apprenants s'engagent à garder la confidentialité des informations et des documents auxquels ils pourraient avoir eu accès dans le cadre de l'exécution de la prestation de formation ou lors d'échanges intervenus avant la conclusion du contrat.

Art 11 : Informatique et liberté

Dans le cadre de la Loi informatique et Liberté, le client et l'apprenant disposent d'un droit d'accès et de rectification ; aucune information personnelle n'est cédée à des tiers excepté les tiers autorisés par le client et l'apprenant.

Art 12 : Litiges

Toutes contestations relatives aux ventes de biens et services conclues par l'Institut Sesam sont régies par la loi française.

Tout litige relatif au contrat ou à la convention de formation fera l'objet d'une concertation afin de trouver une solution à l'amiable. À défaut, les litiges seront de la compétence du Tribunal de Commerce de Nantes