

# Programme de formation

Développement de la posture professionnelle du « tenir conseil » pour les Missions Locales

---

## Public concerné

Tous les professionnels des Missions locales chargés du conseil, de l'accompagnement et de l'orientation en relation avec les jeunes et les différents acteurs et partenaires du territoire.

## Prérequis

Pour les professionnels en poste, expérimentés ou pas.

## Principaux objectifs de cette formation

Cette formation s'inscrit dans un processus d'amélioration continue des compétences des professionnels des Missions Locales chargés d'accueillir, informer et orienter les jeunes. Elle vise l'acquisition d'une posture renouvelée du « tenir conseil » dans le cadre du référentiel national de labellisation des Missions Locales.

## Programme détaillé de la formation.

### 1. Acquérir une posture professionnelle du « Tenir Conseil ».

- Distinguer les écarts entre une posture de conseiller qui « conseille » et la posture d'un conseiller qui « responsabilise et accompagne».
- Transférer dans sa posture les 3 présupposés du « Tenir conseil » à partir des positions de vie, du triangle de Karpman et du PAE issus de l'Analyse Transactionnelle.
- Concevoir des stratégies d'accompagnement efficiente pour éviter les pièges de la relation de soumission ou de rébellion qui entravent la responsabilisation.
  - *Identifier ses acquis et ses besoins pour rédiger sa feuille de route personnelle d'évolution.*

### 2. Instaurer une relation de confiance.

- Pratiquer les 5 piliers d'une communication efficace avec les présupposés de la Programmation Neuro Linguistique (PNL).
- Appliquer les 3 caractéristiques de la communication verbale, para verbale et non verbale (gestuelle et proxémie).
- Expliquer avec assertivité le cadre de son accompagnement pour distinguer les responsabilités de l'accompagnant et le pouvoir d'agir du bénéficiaire.

### 3. Conduire des entretiens méthodiques qui ouvrent le champ des possibles.

- Manifester les fondamentaux d'une relation de confiance : se synchroniser, reformuler, pratiquer l'écoute active.
- Maîtriser la pertinence des questions ouvertes pour interpeler les croyances et ouvrir le champ des possibles.
- Reconnaître les freins, les non-dits avec le concept de bénéfices secondaires et d'écologie du changement.

### 4. Co-construire des projets individuels motivants.

- Identifier les profils des bénéficiaires pour les rendre acteur de leur parcours.
- Catégoriser et cibler les valeurs personnelles comme levier de changement et source de motivation.
- Distinguer les demandes qui répondent à une urgence et immédiateté à un changement plus structurant.
- Harmoniser les pratiques en adoptant le SCORE comme grille de questionnement pour rédiger les étapes du diagnostic et du projet.

### 5. Avoir une vision globale et interactive des parcours possibles

- Recommander les différents intervenants, acteurs, partenaires pour coordonner et soutenir l'accompagnement avec une communication ciblée.
- Démontrer les différentes étapes d'un accompagnement en s'adaptant aux logiciels dédiés de la Mission Locale.
- Élaborer des projets motivants avec les bénéficiaires en évaluant l'impact des actions mises en place.

## **Pédagogie**

Cette formation utilise plusieurs cadres de référence qui ont fait leur preuve dans les métiers de l'accompagnement comme la PNL, l'AT et les IOS. Une sélection de présupposés, de techniques et d'outils a été réalisée pour faciliter le renouvellement de la posture de conseiller, ainsi que les enseignements issus de diverses études rendues publiques notamment par André Chauvet sur la posture du « tenir conseil ».

### **Évaluation des besoins avec un diagnostic préalable.**

- Information collective pour comprendre les enjeux du commanditaire et des professionnels concernés par la formation.
- Proposition d'une action de formation et d'un programme spécifique auprès de tous les participants.

### **Évaluation du niveau des compétences visées avant la formation.**

- Questionnaire d'auto-évaluation des compétences à acquérir auprès de tous les participants adressé par mail 10 jours au moins avant le démarrage de la formation. (en PJ de ce mail, règlement intérieur, infos pratiques et livret d'accueil).
- Restitution collective en synthèse au démarrage de la formation.

### **Évaluation de l'intégration des apprentissages en cours de formation.**

- Suivi des feuilles de route personnelles rédigées par chaque participant.
- Évaluation continue des impacts de la formation sur les pratiques pendant la formation.

### **Évaluations à la fin de la formation.**

1. Sur les acquis :
  - Questionnaire pour autoévaluation des compétences individuelles adressé par mail à la fin de la formation.
  - Une journée de contrôle et d'acquisition des connaissances le dernier jour de la formation avec l'utilisation d'un QCM, Quizz et/ou jeux de rôles et/ou études de cas travaillés tout au long de la formation.
  - Questionnaire pour autoévaluation des compétences adressé par mail 2 mois après la formation, auprès des participants et du commanditaire.
2. Sur la mesure de la satisfaction des stagiaires :
  - Questionnaire sur l'organisation de la formation : sa progression et la qualité des apports, les qualités pédagogiques des intervenants, les méthodes et supports utilisés.
3. Sur la mesure de la satisfaction du client :
  - Questionnaire adressé à la fin de la formation sur la qualité de la formation et son impact.

Moyens pédagogiques mis en œuvre pendant la formation	
✓	Boite à outils avec des fiches techniques
✓	Jeux de rôle avec cas réels pendant la formation en présentiel
✓	QCM / QCM en présentiel
✓	Études de cas et ateliers sur des thématiques spécifiques amenés par les participants
✓	Paper board et projection Power Point pour travaux en présentiel
✓	Utilisation de la vidéo pour se voir en situation d'accompagnement
✓	Études de texte et de visio sur la « posture du tenir conseil »

### Compétences visées par cette formation

A la fin de cette formation, les participants seront capables de manifester les compétences listées ci-dessous qui feront l'objet d'un bilan de compétences individuel. L'acquisition de ces compétences est évaluée tout au long de la formation par des feedback oraux et par un contrôle de connaissance écrit.

5 compétences clés évaluées	Exercices pendant la formation	Jeux de rôle avec cas réels/ Études de cas	QCM/ QUIZZ	Rédaction d'un CR de parcours
Manifester les fondamentaux d'une relation de confiance	X	X	X	
Appliquer la grille d'un SCORE en entretien	X	X	X	
Démontrer les étapes d'un projet individuel				X
Transférer dans sa posture les 3 présupposés du Tenir Conseil (AT)			X	
Maîtriser les questions ouvertes en entretien	X	X	X	

### Durée de la formation, dates et modalités d'organisation

6 jours formation sur une durée maximum de 6 mois; 7h00 par jour de formation pour un total de 42h de formation. Cette formation peut être organisée hors entreprise dans un lieu à proximité de l'entreprise concernée, ou dans l'entreprise si les locaux le permettent. (Devis de location de salle de séminaire transmis en complément, frais de restauration non compris).

**Merci de nous faire savoir si des modalités de prises en charge particulière doivent être mises place pour des personnes souffrant de handicap.**

### Intervenantes :

Christine Dimajo Donati, autrice de livres axée sur la relation et la communication « Devenir un Parent coach » et « Quand tout devient enfin facile avec nos enfants » (Ed Josette Lyon) et « Management à bout de souffle, pour une nouvelle éthique managériale basée sur l'intelligence des collectifs », (Ed Diatéino). Formatrice et coach spécialisée dans l'accompagnement au changement des postures et des organisations. Enseignante en Programmation Neuro Linguistique, elle forme et supervise des coach professionnels selon les normes et critères du RNCP, praticienne en Appréciative Inquiry et Forum Ouvert, elle intervient dans des organisations de diverses tailles et activités pour des coaching individuels et d'équipe.

### Coût de la formation :

9 504 €HT pour un total de 6 jours de formation pour une formation d'un groupe allant de 8 personnes minimum à 16 personnes maximum.

Hors frais de location de salle et de repas. Divers supports de synthèse et documents pédagogiques inclus.

# Conditions générales de vente

## 1. PRÉSENTATION

L'EURL Christine DONATI est un organisme de formation professionnelle dont le siège social se situe 63 chemin de Sorba, 83270 Saint Cyr Sur Mer. L'EURL Christine DONATI développe, propose et dispense des formations en inter et intra à destination des entreprises et des organisations.

## 2. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les "CGV") s'appliquent à toutes les offres de services de l'EURL Christine DONATI relatives à des commandes passées par tout client professionnel (ci-après "le Client").

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes CGV qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, et notamment sur toutes conditions générales d'achat. Le Client s'engage à respecter les présentes CGV. Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de l'EURL Christine DONATI.

## 3. FORMATIONS

### 3.1 Formations inter-entreprises

#### 3.1.1 Définitions

Formation sur catalogue ou sur-mesure réalisée dans des locaux mis à disposition par le Client (au sein même de l'Entreprise du client ou dans des locaux loués par le client pour les besoins de la formation).

#### 3.1.2 Conditions financières

Le règlement du prix de la formation est à effectuer, selon les modalités définies dans la Convention de formation.

#### 3.1.3. Annulations / Reports

##### - Annulations

Formulées par écrit, les annulations donneront lieu à un remboursement ou à un avoir intégral si elles sont reçues au plus tard 21 jours avant le début du stage. Passé ce délai, pour tout report ou annulation, l'organisme de formation sera dans l'obligation de facturer 30 % du montant total HT de la formation à titre d'indemnité forfaitaire.

Cette indemnité ne peut en aucun cas être imputée sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle.

##### - Reports

L'organisme de formation se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou le choix des animateurs, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, l'EURL Christine DONATI se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.

### 3.2 Formations intra-entreprises

#### 3.3 Définition

Formation réalisée sur mesure pour le compte d'un Client.

#### 3.4 Conditions financières

Toute formation intra-entreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par l'EURL Christine DONATI. La proposition et les prix indiqués sont valables 2 mois à compter de la date d'envoi du devis et de la proposition commerciale. Les factures sont payables, selon les modalités prévues dans la Convention de formation. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, l'EURL Christine DONATI se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

## 4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Pour chaque action de formation, une convention établie selon les articles L 6353-1 du Code du travail est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner par le Client revêtu du cachet de l'entreprise. L'attestation de présence de fin de formation est automatiquement adressée à la fin de la formation. Les feuilles d'émargement sont adressées à la fin de chaque module de formation. L'offre de services est réputée acceptée dès la réception par l'EURL Christine DONATI d'un bulletin d'inscription, d'un bon de commande, devis signé par tout représentant dûment habilité du Client. L'acceptation de services implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions.

## 5. REGLEMENT PAR UN OPCO

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCO. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire de la convention que le Client retourne signé à l'EURL Christine DONATI.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement réglée par le Client à l'EURL Christine DONATI. Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas à l'EURL Christine DONATI au premier jour de la formation, l'EURL Christine DONATI se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

#### 6. OBLIGATIONS DU STAGIAIRE ET / OU DU CONTRACTANT DE L'ORGANISME DE FORMATION

4.1 Si la formation est organisée par l'employeur dans les locaux de l'entreprise, le salarié ou le stagiaire reste soumis au pouvoir de discipline de l'employeur. Si la formation est assurée à l'extérieur, le salarié doit en outre respecter le règlement intérieur de l'organisme de formation. La transmission du bulletin de souscription ou du contrat de formation dûment paraphé et signé implique l'adhésion complète des stagiaires au règlement intérieur de l'organisme de formation.

4.2 Le stagiaire s'oblige à fréquenter avec assiduité et régularité le stage de formation auquel il est inscrit.

Il s'oblige à signer en début de chaque demi-journée la feuille de présence mise à sa disposition.

Il est entendu que les absences non autorisées et non reconnues valables, tout comme le non-respect du contrat par le stagiaire peuvent entraîner d'une part son renvoi du stage dans les conditions prévues par le règlement intérieur ou les présentes dispositions, d'autre part la suspension ou la suppression de la prise en charge. En outre, le défaut ou le manque d'assiduité et de régularité sera sanctionné par un refus de délivrance de l'attestation de stage. La formation reste due dans son intégralité.

4.3 L'employeur - ou selon le cas le stagiaire - s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée du stage une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et

indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés au préjudice de l'organisme de formation. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré l'organisme de formation pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le stagiaire ou préposé, et contenant une clause de renonciation à recours, de telle sorte que l'organisme de formation ne puisse être recherché ou inquiété.

#### 7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'EURL Christine DONATI est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques (papier, électronique, numérique, audio, vidéo, ...) utilisés par l'EURL Christine DONATI pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de l'EURL Christine DONATI. À ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du Client sans accord exprès de l'EURL Christine DONATI.

#### 8. LES LOCAUX & ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES SOUFFRANT DE HANDICAP

L'EURL Christine DONATI ne possède pas de locaux. Toutes les formations sont soit organisées dans les locaux du client, soit à partir de location de salle dans des hôtels et/ou restaurants de proximité. D'une manière constante, l'EURL Christine Donati s'engage à vérifier les conditions d'accès pour les personnes à mobilité réduite ou souffrant de handicap, soit par mail, soit de préférence par une visite des locaux en amont de la formation. Cette visite peut également être effectuée de manière virtuelle.

#### 9. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le Client à l'EURL Christine DONATI en application et dans l'exécution des commandes et/ou ventes pourront être communiquées aux partenaires contractuels de l'EURL Christine DONATI pour les besoins exclusifs des dites commandes.

L'EURL Christine DONATI intègre sur sa base de données clients toutes les adresses mails de ses stagiaires et se réserve la possibilité d'adresser des mails à ses stagiaires pour les informer des possibilités de suivi d'autres formations du catalogue de l'EURL Christine DONATI.

Conformément à la réglementation française qui est applicable à ces fichiers, le Client peut écrire à l'EURL Christine DONATI pour s'opposer à une telle communication des informations le concernant. Il peut également à tout moment exercer ses droits d'accès et de rectification dans le fichier de l'EURL Christine DONATI.

#### 10. DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le client et l'EURL Christine DONATI à l'occasion de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable et, à défaut, le règlement sera du ressort du tribunal de Commerce de Toulon.