

# Programme de formation

Développement RH : Accompagner et consolider les pratiques professionnelles

*Cette formation s'inscrit dans un processus d'adaptation des pratiques professionnelles et de consolidation des compétences concernant les salariés de la MDE TPM.*

## Public concerné

Des professionnels salariés qui ont pris récemment leurs fonctions (coach, conseiller numérique, chargée de prospection et recrutement, CIP) qui sont en relation avec les différents acteurs et partenaires du territoire et qui ont besoin d'être professionnalisés et consolidés dans leur poste de travail.

## Prérequis

Pour les professionnels en poste, expérimentés ou pas.

## Principaux objectifs de cette formation

- Se positionner dans sa fonction en posant le cadre d'accompagnement règlementé.
- S'affirmer sereinement dans sa mission de coaching et dans sa relation professionnelle.
- Adapter sa pratique professionnelle aux attentes de la Maison de l'Emploi.
- Développer et harmoniser les compétences des coach.
- Animer des réunions collectives.
- Consolider ses compétences.

## Programme détaillé de la formation

### **1. Mieux se positionner dans sa fonction en posant le cadre d'un accompagnement règlementé.**

- Ajuster sa posture dans une posture d'Adulte à Adulte fondée sur les fondamentaux de l'Analyse Transactionnelle (modèle PAE)
- Poser son cadre collaboratif en utilisant le triangle de Karpman pour déjouer les pièges d'une relation de Sauveur ou de Persécuteur au sens de l'Analyse Transactionnelle.
- S'affirmer dans sa posture professionnelle en précisant les responsabilités entre le coach et le bénéficiaire.

*Identifier ses acquis et ses besoins pour rédiger sa feuille de route personnelle d'évolution.*

### **2. Animer des réunions collectives.**

- Adopter les 3 fondamentaux de la communication bienveillante : reformuler, se synchroniser, ne pas juger.
- Instaurer une relation de confiance à partir des présupposés de la programmation neuro linguistique.
- Appliquer la règle des 3 V de la communication non violente pour s'affirmer dans sa mission.

### **3. Harmoniser et consolider les compétences : l'art du questionnement.**

- Développer l'écoute active et les questions ouvertes pour apprécier une situation dans sa globalité.
- Faire exprimer les freins, les non-dits et les bénéfices secondaires à rester dans la situation actuelle.
- Déjouer les pièges du « oui, mais », de l'imprécision, des stratégies d'évitement.

### **4. Améliorer ses pratiques professionnelles : la structure d'un entretien efficient.**

- Adopter une méthodologie d'investigation (EP/ED) commune entre les conseillers de la Maison de l'Emploi.
- Identifier et mobiliser les ressources du bénéficiaire pour atteindre les objectifs visés.
- Vérifier l'écologie du changement pour booster la réussite.

### **5. Rédiger d'un diagnostic partagé avec le participant incluant le plan d'actions.**

- Donner du sens et du suivi à chaque action conduite pour tracer les étapes d'un projet cohérent.
- Identifier les différents intervenants, acteurs, partenaires pour coordonner les dispositifs mis en œuvre.
- Ajuster, accompagner et donner des signes de reconnaissance à chaque étape du plan d'action.

### **6. Suivre et soutenir un projet motivant pour le bénéficiaire.**

- Identifier ce qui fonctionne et ne fonctionne pour affiner le profil du bénéficiaire et éviter de reproduire les mêmes erreurs.
- Gérer les tensions éventuelles pendant un accompagnement.
- Utiliser divers outils de feed back et de confrontation bienveillante pour garder le cap sur les objectifs à atteindre.

## Évaluation des besoins avec un diagnostic préalable.

- Recueil des besoins auprès du commanditaire.
- Information collective auprès des participants avant la formation.
- Proposition d'une action de formation et d'un programme spécifique auprès du commanditaire et des 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, programme de formation, 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 avec utilisation d'un QCM, Quizz et/ou jeux de rôles et/ou études de cas.
  - 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 à la fin de la formation sur l'organisation de la formation : sa progression et la qualité des apports, les qualités pédagogiques des intervenants, les méthodes et supports utilisés.

Moyens pédagogiques mis en œuvre pendant la formation	
✓	Boite à outils avec des fiches techniques.
✓	Exercices pendant la formation en présentiel
✓	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
✓	Photolangages, jeux de cartes, élaboration de journaux de bord, intégration des logiciels et dispositifs professionnels
✓	Paper board et projection Power Point pour travaux en présentiel

#### 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'une attestation d'acquis individuels. L'acquisition de ces compétences est évaluée tout au long de la formation par des feed back 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 (Compétences)	QCM/ QUIZZ (Connaissances)
Manifester les 3 fondamentaux de la communication bienveillante au cours d'un entretien.		X	X
Maîtriser la technique de l'EP/ED en technique d'entretien pour harmoniser les pratiques.	X	X	
Rédiger des projets individuels cohérents et motivants.	X		

Appréhender le concept de jeux psychologiques (PAE / Triangle de Karpman) et savoir les déjouer.			X
Maîtriser les questions ouvertes en entretien	X	X	

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

Programme intensif de 6 journées de 7h00 de formation soit 42h00 au total, sur une durée de 3 mois.

Cette formation est organisée hors entreprise dans un lieu à proximité de l'entreprise concernée.

Frais de location de salle intégré. 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.**

#### Intervenante :

Christine Dimajo Donati, auteure du livre « Management à bout de souffle, pour une nouvelle éthique managériale basée sur l'intelligence des collectifs ». Coach et formatrice spécialisée dans l'accompagnement des dirigeants et des managers dans l'évolution de leurs postures et pratiques managériales. Enseignante en Programmation Neuro Linguistique, elle forme et supervise des coach professionnels selon les normes et critères du métier de coach professionnel 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 pour la mise en oeuvre de l'intelligence collective.

#### Coût de la formation :

9 000 €HT au total soit 10 800 €TTC pour un groupe de 10 personnes

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. PROPRIÉTÉ 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 desdites 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 COMPÉTENCE

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.