



Interventions - Audit - Conseil - Formations

2017

Catalogue des  
**FORMATIONS**  
Ressources humaines



[www.cis-assistance.fr](http://www.cis-assistance.fr)

## CATALOGUE DES FORMATIONS

### RESSOURCES HUMAINES

## LÉGENDES

 Nouvelle formation

 Durée (nombre de jours)

 Formation modulaire

C.I.S. Assistance  
www.cis-assistance.fr  
Nous contacter :  
formations@cis-assistance.fr



# SOMMAIRE

Edito .....	<b>P. 2</b>
Liste des formations Ressources Humaines.....	<b>P. 3</b>
Descriptif des formations Ressources Humaines .....	<b>P. 4 à 15</b>
Bulletin d'inscription .....	<b>P. 16</b>
Annexe au bulletin d'inscription - liste des participants.....	<b>P. 17</b>



## DES FORMATIONS SUR MESURE

**C.I.S. Assistance** répond aux demandes des entreprises, associations, Fondations qui font appel à nos compétences. Nos formations sont adaptées ou élaborées en fonction de vos besoins.

## NOUS CONTACTER

Tél : (00 33) 1 47 39 66 81

Mail : [formations@cis-assistance.fr](mailto:formations@cis-assistance.fr)



C.I.S. Assistance  
[www.cis-assistance.fr](http://www.cis-assistance.fr)

IHRM-CIS Assistance assure la formation de salariés et de dirigeants de nombreuses structures du secteur privés et publics dans des domaines que nous vous présentons dans ce catalogue sous quatre thématiques :

- Santé, sanitaire et social
- Ressources humaine
- Interventions, soutien et accompagnement
- Stratégie de développement et Communication

Chaque année nous concevons et mettons en œuvre près de 150 formations élaborées avec vous sur mesure, animées par des formateurs en prise avec le terrain, dont l'expérience est régulièrement enrichie par la rencontre avec des professionnels issus de champs d'activités multiples au sein des structures où ils interviennent. Nous continuerons de réaliser selon vos besoins des formations adaptées reposant sur deux principes :

### Nos missions essentielles

- Assurer le développement des compétences des salariés et des dirigeants.
- Accompagner les projets de développements des structures (entreprises, associations...).
- Déployer des activités de recherche et de diffusion des savoirs dans les domaines de la santé, sanitaire et social et des ressources humaines.
- Renforcer et préparer vos équipes en amont de toutes situations de crise ou d'évènement grave que les causes soient internes ou externes par le biais de nos formations spécialisées.

### Notre éthique dans l'élaboration des formations

- Les formations sont **élaborées** par des professionnels de la formation issus des secteurs de la santé, des ressources humaines et du management, mettant leurs expériences et leurs compétences au service de votre projet et de vos collaborateurs.
- Les formations sont **dynamiques** pour donner une place importante aux mises en situation et à l'échange de bonnes pratiques.
- Les formations sont **adaptées** aux particularités de votre structure quel que soit son secteur d'activité.
- Les formations sont **innovantes et élaborées** sur-mesure pour répondre à vos besoins et accompagner votre développement et les évolutions auxquelles chaque structure se trouve nécessairement confrontée.

Par vocation nous avons choisi ce métier, celui de former. Tout au long de l'année, nous répondons à vos demandes afin de vous proposer des formations adaptées respectant la qualité exigée et les compétences requises pour les réaliser.

L'enrichissement de connaissances et de compétences permet à chacun de mieux s'exprimer dans le monde professionnel. L'humain est au centre de nos préoccupations comme des vôtres, de vos projets, de vos ambitions, par la formation, nous vous accompagnerons.

Téric Boucebci  
Directeur

## CATALOGUE DES FORMATIONS

# RESSOURCES HUMAINES GESTION DES COMPETENCES

45 thématiques de formations

- FRH01** Accident collectif : impact humain et organisationnel
- FRH02** Accompagner le changement (changement de structure, d'équipe, de direction,...)
- FRH03** Anticiper et gérer les situations de conflit, de violence et d'agressivité en milieu professionnel
- FRH04** Animer et conduire une réunion
- FRH05** Créer, animer, conduire et développer un projet
- FRH06** Devenir Formateur
- FRH07** Elaborer et concevoir les fiches de poste
- FRH08** Elaborer sa stratégie RH
- FRH09** Gérer les conflits
- FRH10** La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
- FRH11** La mort dans l'entreprise : gestion du deuil en entreprise
- FRH12** Le tuteur au sein d'une structure (entreprise, association...)
- FRH13** L'encadrement en situation de crise
- FRH14** Manager et agir dans le cadre associatif
- FRH15** Préparer et réaliser un entretien d'évaluation
- FRH16** Prise de parole en public
- FRH17** Stress, violence au travail. Comment diagnostiquer et prévenir?
- FRH18** Accueil physique et téléphonique
- FRH19** Accueil du public en difficulté
- FRH20** Accueil du public et gestion du stress professionnel
- FRH21** Comment gérer la violence au travail
- FRH22** Gérer son stress : prévenir et traiter le burn out
- FRH23** La résolution de problème – Niveau 1 : Apprendre à résoudre ensemble
- FRH24** La résolution de Problème – Niveau 2 : Développer ses stratégies de résolution
- FRH25** Améliorer ses écrits professionnels
- FRH26** Mieux communiquer en équipe
- FRH27** Mettre en œuvre la Qualité de Vie au Travail (QVT)
- FRH28** Le burn-out, un risque réel à comprendre et à prévenir
- FRH29** La gestion des conflits dans l'accueil du public
- FRH30** Travailler efficacement
- FRH31** Préparer et réaliser un entretien d'évaluation
- FRH32** Comprendre et mettre en œuvre les Risques Psychosociaux (RPS)
- FRH33** Accompagner un évènement traumatique en milieu de travail
- FRH34** Prévenir et lutter contre les actes de malveillance
- FRH35** Comment la gestion des risques optimise la gestion de crise
- FRH36** Comprendre les situations de crise
- FRH37** Anticiper pour gérer une crise
- FRH38** Reconnaître et identifier le harcèlement moral
- FRH39** Comprendre et prévenir le suicide
- FRH42** Le facteur humain dans la crise
- FRH41** Comprendre et exercer son autorité
- FRH42** Le traumatisme psychique, conséquences individuelles et collectives
- FRH43** Comment aborder avec ses salariés les sujets liés à la radicalisation
- FRH44** La Communication Non Violente (C.N.V.)
- FRH45** Développer vos compétences managériales

**ACCIDENT COLLECTIF**

RÉF : FRH01



INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Dirigeant, encadrant, toute personne exerçant des responsabilités au sein d'une structure et/ou impliqué dans une cellule de crise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer sa démarche de prévention des accidents collectifs au sein de son équipe, de sa structure ;</li> <li>• Identifier et définir son plan d'action ;</li> <li>• Comprendre les conséquences du traumatisme psychique induit par un accident collectif.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion des accidents collectifs et les acteurs impliqués ;</li> <li>• La nature et le type des accidents ;</li> <li>• La communication et la crise ;</li> <li>• Savoir comment gérer les conséquences d'un accident collectif sur le plan managérial et psychologique.</li> </ul>

**ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT**

RÉF : FRH02



INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Cadres dirigeants, Responsables d'équipes, Responsables du personnel confrontés à un changement de structure, d'équipe, de direction...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifier et mettre en œuvre le plus efficacement possible tout changement de fonctionnement de l'institution ;</li> <li>• Donner aux participants des outils de connaissance et de compréhension des réactions humaines face au changement ;</li> <li>• Permettre l'adhésion maximale de toute personne concernée ;</li> <li>• Favoriser l'acceptation et le bon fonctionnement des équipes ;</li> <li>• Développer les attitudes adéquates requises sur le plan managérial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre et accepter la nécessité de changer ;</li> <li>• Organiser le changement ;</li> <li>• Mettre en œuvre et valider le changement.</li> </ul>

**ANTICIPER ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT, DE VIOLENCE ET D'AGRESSIVITÉ EN MILIEU PROFESSIONNEL**

RÉF : FRH03



INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Tout dirigeant, responsable, encadrant, salarié.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notions de conflit, d'agressivité et de violence ;</li> <li>• Identifier les éléments précurseurs des situations de conflits et d'agression ;</li> <li>• Comprendre les mécanismes de l'agressivité et le passage à l'acte ;</li> <li>• Prévenir l'agressivité et la violence ;</li> <li>• Comment gérer et réguler une situation d'agressivité et de violence ;</li> <li>• Les axes d'amélioration individuel et institutionnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticiper, gérer les situations de conflit et déterminer les règles de conduite ;</li> <li>• Apprendre à mieux gérer ses réactions face aux conduites agressives et aux situations de conflits ;</li> <li>• Cas pratique.</li> </ul>

**ANIMER ET CONDUIRE UNE RÉUNION**

RÉF : FRH04



INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Cadre fonctionnel ou opérationnel, manager d'équipe ou transversal, chef de projet, dont la fonction implique l'animation de réunions et de groupes de travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir préparer avec méthode une réunion.</li> <li>• Comprendre les enjeux relationnels ;</li> <li>• Comprendre le processus de prise de décision en groupe jusqu'à la réalisation du plan d'action ;</li> <li>• Appréhender et mettre en œuvre les techniques d'animation de réunions ;</li> <li>• Savoir favoriser la mise en œuvre des décisions ;</li> <li>• Savoir gérer les 3 temps : ouverture, animation et fermeture d'une réunion ;</li> <li>• Développer ses capacités d'animateur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie de conduite de réunion : améliorer l'efficacité des réunions ;</li> <li>• Dynamique de groupe : comprendre comment faire de la réunion un outil de cohésion ;</li> <li>• La logistique d'une réunion ;</li> <li>• Les cinq rôles du collectif ;</li> <li>• Comment se préparer à l'animation d'une réunion.</li> </ul> <p><i>Cas pratique : exercice individuel d'analyse de ses réunions, exercice en binôme autour de la rédaction d'objectifs.</i></p>

## CRÉER, ANIMER, CONDUIRE ET DÉVELOPPER UN PROJET

RÉF : FRH05



INTER / INTRA

## PUBLIC

Ensemble des personnels qui sont ou aspirent à agir au sein de leur structure au travers d'un projet tels que les postes de Planificateur, Organisateur, Coordinateur...

## OBJECTIFS

- Comprendre la façon d'analyser et de structurer un projet ;
- Pratiquer les méthodes et les outils pour la planification et le suivi de ce projet ;
- Etablir une check-list des points à analyser ;
- Animer des réunions d'analyse, des réunions d'avancement ;
- Connaître les principes d'utilisation d'un logiciel de planification simple ;
- Développer des comportements efficaces pour maîtriser les délais.

## CONTENU

- Comment cadrer et organiser le projet ;
- Etablir une première planification ;
- Identifier et utiliser les marges ;
- Rentrer dans les objectifs de délais ;
- Prendre en compte les ressources ;
- Mettre en place le référentiel délais ;
- Utiliser un outil de planification ;
- Pratiquer les réunions d'analyse planification ;
- Piloter l'avancement ;
- Progresser avec des indicateurs pertinents ;
- Manager et hiérarchiser avec les plannings ;
- Aspects organisationnels et humains ;
- Synthèse.

## DEVENIR FORMATEUR

RÉF : FRH06



INTER / INTRA

## PUBLIC

Professionnel occupant ou devant occuper des fonctions de formateur et désireux de perfectionner ou d'élaborer son projet de formation.

## OBJECTIFS

- Concevoir et mettre en œuvre un projet de formation permettant le développement de compétences ;
- Mobiliser des techniques et construire des outils pédagogiques favorisant le développement de compétences.

## CONTENU

- Concevoir une action de formation en face à face ;
- Concevoir une démarche pédagogique ;
- Choisir et mettre en œuvre des techniques pédagogiques dites « actives » ;
- Evaluer les résultats d'une action de formation.

## ELABORER ET CONCEVOIR LES FICHES DE POSTE

RÉF : FRH07



INTER / INTRA

## PUBLIC

Cadres dirigeants et responsables des ressources humaines, Directeur d'établissements et chefs de service

## OBJECTIFS

- Apprendre à cibler et identifier le contenu d'une fiche de poste ;
- Concevoir une fiche de poste ;
- Donner aux participants un outil de gestion des ressources humaines et de management.

## CONTENU

- La fiche de poste, un outil de gestion de la ressource humaine. Ses objectifs, ses différentes applications (recrutement, formation...);
- Analyser, comprendre et concevoir une fiche de poste ;
- Cas pratique permettant d'aborder les notions essentielles à l'analyse et l'élaboration d'une fiche de poste ;
- Travaux de groupe.

## ELABORER SA STRATÉGIE RH

RÉF : FRH08



INTER / INTRA

## PUBLIC

Présidents, Administrateurs et Directeurs d'établissement ou de service.

## OBJECTIFS

- Motiver, satisfaire et impliquer les salariés et les bénévoles ;
- Réfléchir ensemble sur les dynamiques individuelles et de groupe dans le cadre associatif ;
- Affirmer son management dans le cadre associatif ;
- Mieux comprendre les enjeux humains et organisationnels du management ;
- Gérer des équipes dans le cadre associatif ;
- Comprendre les jeux relationnels dans un groupe, une équipe de travail.

## CONTENU

- Gérer au mieux les ressources humaines ;
- L'association confrontée à son environnement ;
- Agir et Ré-Agir, quel management adopter ?

**GÉRER LES CONFLITS**

RÉF : FRH09



INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Tout professionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre les mécanismes à l'origine des manifestations d'agressivité en institution ;</li> <li>Comprendre le sens et la fonction de l'émergence de la violence et comment le système institutionnel y contribue ou non ;</li> <li>Apprendre à adapter ses attitudes face à une situation d'agressivité, de violence.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Violence et agressivité ;</li> <li>Gestion de soi face aux conduites agressives ;</li> <li>Approche systémique de la violence en institution.</li> </ul>

**LA GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES**

RÉF : FRH10



INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Cadres dirigeants et responsables des ressources humaines, Directeur d'établissements et personnels d'encadrements.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier et mettre en place des outils de gestion adaptés en matière de GPEC ;</li> <li>Acquérir une démarche pour développer durablement les compétences au sein d'une équipe, d'un organisme, d'une structure.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La GPEC dans le milieu associatif ;</li> <li>Les outils de la GPEC (fiche de poste, tableaux de bord, référentiels emplois, bilan professionnel, entretien annuel d'évaluation...);</li> <li>Mettre en place un projet GPEC.</li> </ul>

**LA MORT DANS L'ENTREPRISE : GESTION DU DEUIL EN ENTREPRISE**

RÉF : FRH11



INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Tout professionnel susceptible d'être confronté à la mort d'un patient ou au contact des proches de ce dernier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer une bonne connaissance du processus du deuil afin de comprendre ses propres réactions et les réactions des endeuillés ;</li> <li>Donner les moyens au personnel de gérer au mieux le décès d'un patient ;</li> <li>Favoriser l'adaptation des comportements à l'égard des proches ;</li> <li>Faciliter le fonctionnement des équipes et clarifier le rôle de chacun lors d'un décès.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le processus de deuil et ses étapes ;</li> <li>Les circonstances du décès (mort naturelle, maladie, accidents) ;</li> <li>La prise en compte des spécificités sociales, ethniques, religieuses ;</li> <li>La présence auprès du mourant ;</li> <li>L'annonce du décès aux proches ;</li> <li>Encadrer, soutenir, soulager les endeuillés ;</li> <li>Faire face aux comportements des endeuillés (colère, tristesse, sidération) ;</li> <li>La gestion du deuil des équipes ;</li> <li>La gestion de situations spécifiques.</li> </ul>

**LE TUTEUR AU SEIN D'UNE STRUCTURE (ENTREPRISE, ASSOCIATION...)**

RÉF : FRH12



INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Professionnel occupant ou devant occuper des fonctions de tuteur et désireux de perfectionner ou d'élaborer son projet de tutorat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formaliser des séquences de travail en séquences d'apprentissage ;</li> <li>Concevoir et mettre en œuvre un projet de tutorat permettant le développement de compétences.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appréhender son rôle de tuteur ;</li> <li>Elaborer une progression pédagogique ;</li> <li>Accueillir et accompagner l'apprenant ;</li> <li>Favoriser le développement des compétences par des entretiens de suivi.</li> </ul>

## L'ENCADREMENT EN SITUATION DE CRISE

RÉF : FRH13



INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Dirigeant, encadrant, toute personne exerçant des responsabilités.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mieux comprendre les enjeux de l'encadrement en situation de crise ;</li> <li>Acquérir une méthodologie pour mieux gérer ses décisions : Analyser, Agir, Résoudre et Réguler ;</li> <li>Trouver des solutions face aux risques identifiés ;</li> <li>Comment développer la coopération dans une équipe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crise : nature, structure et impacts ;</li> <li>Le management en situation de crise ;</li> <li>Savoir mobiliser son équipe en situation de crise ;</li> <li>La communication et l'Action ;</li> <li>Les phases d'une crise : anticiper pour agir.</li> </ul>

## MANAGER ET AGIR DANS LE CADRE ASSOCIATIF

RÉF : FRH14



INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Présidents, Administrateurs et Directeurs d'établissement ou de service.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motiver, satisfaire et impliquer les salariés et les bénévoles ;</li> <li>Réfléchir ensemble sur les dynamiques individuelles et de groupe ;</li> <li>Affirmer son management ;</li> <li>Mieux comprendre les enjeux humains et organisationnels du management ;</li> <li>Gérer des équipes ;</li> <li>Comprendre les jeux relationnels dans un groupe, une équipe de travail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer au mieux les ressources humaines ;</li> <li>L'association confrontée à son environnement ;</li> <li>Agir et Ré-Agir, quel management adopter ?</li> </ul>

## PRÉPARER ET RÉALISER UN ENTRETIEN D'ÉVALUATION

RÉF : FRH15



INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Cadres dirigeants et responsables des ressources humaines, Directeur d'établissements et personnels d'encadrements.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquérir une méthode pour conduire un entretien d'évaluation ;</li> <li>Mieux communiquer ;</li> <li>Identifier les étapes d'un entretien d'évaluation et les mettre en pratique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'entretien : processus et méthodologie ;</li> <li>L'intérêt particulier de l'entretien d'évaluation ;</li> <li>Les étapes et leurs spécificités ;</li> <li>Identifier ses difficultés et réussir son entretien ;</li> <li>Les techniques d'animation d'un entretien ;</li> <li>Les techniques de base ;</li> <li>Les attitudes, comportements d'un entretien réussi ;</li> <li>Les personnalités et l'entretien ;</li> <li>Comment débiter et clore un entretien.</li> </ul>

## PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

RÉF : FRH16



INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Equipe de direction et personnels éducatifs, socio-éducatifs, accueillants, soignants, dans les structures sociales, médico-sociales, d'insertion.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir utiliser sa voix et son corps lors d'une intervention ;</li> <li>Apprendre à maîtriser les techniques d'expression orale ;</li> <li>Savoir retenir l'attention de son auditoire ;</li> <li>Elaborer un discours.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sur quoi communiquer ;</li> <li>Comment communiquer ;</li> <li>Gérer son stress en situation ;</li> <li>Mise en situation et pratique.</li> </ul>

## STRESS, VIOLENCE AU TRAVAIL. COMMENT DIAGNOSTIQUER ET PRÉVENIR ?

RÉF : FRH17



INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Toute personne, salariée ou bénévole, en situation de stress	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les mécanismes du stress et les facteurs de stress sur son lieu de travail ;</li> <li>• Comprendre comment agir sur les facteurs de stress en milieu professionnel ;</li> <li>• Spécifier une démarche d'action propre à l'établissement .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le stress et la violence au travail ;</li> <li>• Les conséquences physiques et psychiques du stress ;</li> <li>• Anticiper et prévenir le stress et la souffrance au travail.</li> </ul>

## ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

RÉF : FRH18



INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Personnel chargé de l'accueil physique et téléphonique, Standardistes, toute personne susceptible d'assurer un remplacement à l'accueil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mieux gérer les difficultés du quotidien ;</li> <li>• Assumer un accueil de qualité en toutes circonstances ;</li> <li>• Donner une bonne image de l'institution.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce qui est en jeu dans l'accueil ;</li> <li>• Connaissance de l'institution et de la place que l'on y occupe ;</li> <li>• Importance de l'accueil ;</li> <li>• Comprendre l'autre et être compris ;</li> <li>• Comprendre les règles qui régissent les relations interpersonnelles ;</li> <li>• Le corps et les émotions ;</li> <li>• Comment gérer son stress ? ;</li> <li>• Comment gérer les personnes «difficiles» ? ;</li> <li>• L'art du contact au service du quotidien.</li> </ul>

## ACCUEIL DU PUBLIC EN DIFFICULTÉ

RÉF : FRH19



INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Personnels qui accueillent au quotidien un public en grande difficulté.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Susciter une réflexion sur le sens de l'accueil et l'importance du premier contact ;</li> <li>• Apprendre à s'adapter à la personne accueillie dans sa singularité ;</li> <li>• Acquérir des outils et des techniques pour assurer un accueil efficace ;</li> <li>• Savoir mobiliser ses ressources pour se protéger dans les situations difficiles ;</li> <li>• Prévenir les comportements violents.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définitions. Réflexion sur le concept d'accueil ;</li> <li>• Identification des problématiques d'accueil ;</li> <li>• Savoir accueillir ;</li> <li>• Eléments théoriques autour du processus de communication : communication verbale et non-verbale, écoute active, canaux de communication, techniques de conduite d'entretien ;</li> <li>• Savoir ajuster sa position face à la personne en face et gérer ses émotions pour rester professionnel ;</li> <li>• Techniques pour désamorcer une situation conflictuelle.</li> </ul>

## ACCUEIL DU PUBLIC ET GESTION DU STRESS PROFESSIONNEL

RÉF : FRH20



INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Toute personne, salariée ou bénévole, en situation de stress.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mieux comprendre le mécanisme du stress pour mieux le canaliser ;</li> <li>• Acquérir une méthodologie pour mieux gérer ses états de stress et ceux de son entourage ;</li> <li>• Apprendre à agir sur son stress ;</li> <li>• Développer son adaptabilité et sa réactivité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le stress ;</li> <li>• Les conditions d'existences du stress ;</li> <li>• Activer ses propres ressources pour gérer son stress et celui des autres.</li> </ul>

## COMMENT GÉRER LA VIOLENCE AU TRAVAIL

RÉF : FRH21



INTER / INTRA

## PUBLIC

Tous les salariés et personnels d'encadrement, confrontés dans l'exercice de leurs fonctions à des situations agressives et/ou violentes.

## OBJECTIFS

- Savoir réagir de façon adéquate face aux situations d'agressivité sur le lieu de travail ;
- Apprendre à gérer ses émotions et à utiliser ses ressources pour désamorcer une situation conflictuelle ;
- Identifier et anticiper les situations à risque ;
- Pouvoir mettre en place des mesures de prévention ;
- Être capable d'assister un collaborateur victime de violence.

## CONTENU

- Repérer et analyser les situations susceptibles de susciter une réaction violente sur son lieu de travail ;
- Comprendre la réaction violente ;
- Anticiper et prévenir la crise ;
- Gérer une crise violente : attitude, parole, regard ;
- Gérer l'après-coup ;
- Venir en aide à un collaborateur : attitude adéquate, conseils avisés.

## GÉRER SON STRESS : PRÉVENIR ET TRAITER LE BURN OUT

RÉF : FRH22



INTER / INTRA

## PUBLIC

Toute personne, salarié ou bénévole, en situation de stress

## OBJECTIFS

- Mieux comprendre le mécanisme du stress pour mieux le canaliser ;
- Acquérir une méthodologie pour mieux gérer ses états de stress et ceux de son entourage ;
- Apprendre à agir sur son stress ;
- Développer son adaptabilité et sa réactivité.

## CONTENU

- Le stress ;
- Les conditions d'existences du stress ;
- Activer ses propres ressources pour gérer son stress et celui des autres.

LA RÉOLUTION DE PROBLÈME – NIVEAU 1 :  
APPRENDRE À RÉSOUDRE ENSEMBLE

RÉF : FRH23



INTER / INTRA

## PUBLIC

Tout public, toute personne volontaire dans l'apprentissage d'une méthode de résolution de problème.

## OBJECTIFS

- Identifier la démarche de résolution
- Acquérir les outils
- Savoir établir un plan d'action

## CONTENU

- Les 7 phases de la résolution
- Les outils indispensables à la résolution
- Nature et spécificités d'une situation

*Mises en situation : exercices de groupe, études de cas proposés par le groupe.*

LA RÉOLUTION DE PROBLÈME – NIVEAU 2 :  
DÉVELOPPER SES STRATÉGIES DE RÉOLUTION

RÉF : FRH24



INTER / INTRA

## PUBLIC

Toute personne confrontée à la gestion de différents types de problème et souhaitant développer ses capacités de résolution pour elle-même ou en équipe ayant acquis les outils et phases de résolution du niveau 1.

## OBJECTIFS

- Savoir spécifier un problème et le formuler sur un plan de traitement ;
- Acquérir une méthodologie systémique de résolution de problèmes complexes ;
- Développer ses capacités à animer des réunions de résolution de problèmes ;
- Mettre en œuvre ses compétences, qualités et connaissances latentes et les développer (méthode T.E.R.I.C.).

## CONTENU

- Problème complexe source de créativité et de développement de son potentiel ;
- Méthode du Cercle excentrique : Elargir le champ de réflexion et intégrer les sources de questionnement périphérique.

*Mise en situation : exercices de groupe, étude de cas proposés par le groupe.*

**AMÉLIORER SES ÉCRITS PROFESSIONNELS**

RÉF : FRH25



INTER / INTRA

<b>PUBLIC</b> Cadres dirigeants et personnel d'encadrement.	<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les différents enjeux d'un écrit ;</li> <li>• Mieux rédiger ses écrits sur la base de cas concret et d'un guide.</li> </ul>	<b>CONTENU</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La pratique professionnelle et l'écrit ;</li> <li>• Les différents types d'écrit et leurs usages ;</li> <li>• Le recueil des informations et les réponses fournies ;</li> <li>• La fonction d'un écrit ;</li> <li>• Analyse de cas ;</li> <li>• Les principaux écrits et leur usage sur la base d'un guide ;</li> <li>• Comprendre et éviter les pièges de l'écrit.</li> </ul>
--	--	--

**MIEUX COMMUNIQUER EN ÉQUIPE**

RÉF : FRH26



INTER / INTRA

<b>PUBLIC</b> Toute personne souhaitant comprendre les enjeux et les conséquences d'une communication en équipe et la pratiquer en milieu professionnel.	<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer la qualité de ses relations selon les situations ;</li> <li>• Comprendre la résolution de conflits ;</li> <li>• Développer son objectivité.</li> </ul>	<b>CONTENU</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer, pour Quoi, pour Qui ? ;</li> <li>• Savoir s'ouvrir au dialogue : Soi, comme source d'apprentissage ;</li> <li>• Pratique du dialogue.</li> </ul>
---	--	---

**METTRE EN ŒUVRE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)**

RÉF : FRH27



INTER / INTRA

<b>PUBLIC</b> Pour tous les professionnels	<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aborder la notion de qualité de vie au travail ;</li> <li>• Réfléchir à sa pratique ;</li> <li>• Comprendre la notion de risques psycho-sociaux ;</li> <li>• Apprendre à mieux communiquer.</li> </ul>	<b>CONTENU</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le cadre légal et éthique ;</li> <li>• Les Risques Psycho-sociaux ;</li> <li>• Savoir communiquer ;</li> <li>• La QVT au quotidien.</li> </ul>
---	--	--

**LE BURN-OUT, UN RISQUE RÉEL À COMPRENDRE ET À PRÉVENIR**

RÉF : FRH28



INTER / INTRA

<b>PUBLIC</b> Acteurs des ressources humaines, de la prévention, des cadres souhaitant détecter et venir en aide aux salariés souffrant de burn out.	<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître et détecter les symptômes du burn out et en comprendre les causes ;</li> <li>• Appréhender l'ensemble des facteurs déclencheurs du burn out ;</li> <li>• Accompagner les salariés en souffrance.</li> </ul>	<b>CONTENU</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en compte la complexité des facteurs de burn out ;</li> <li>• Repérer les manifestations de burn out ;</li> <li>• Accompagner la personne présentant un burn out.</li> </ul>
---	---	--

## LA GESTION DES CONFLITS DANS L'ACCUEIL DU PUBLIC

RÉF : FRH29



INTER / INTRA

## PUBLIC

Toute personne chargée de l'accueil et/ou en contact avec un public, des usagers.

## OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes à l'origine des manifestations d'agressivité ;
- Comprendre le sens et la fonction de l'émergence de la violence ;
- Adapter ses attitudes face à une situation d'agressivité, de violence.

## CONTENU

- Les formes de la violence et ses expressions ;
- Les facteurs et signes ;
- Gestion de soi face aux conduites agressives ;
- Approche systémique de la violence.

## TRAVAILLER EFFICACEMENT

RÉF : FRH30



INTER / INTRA

## PUBLIC

Tout public et particulièrement équipe de travail, groupe de projet.

## OBJECTIFS

- Comment développer sa créativité ;
- Savoir utiliser son écoute ;
- Améliorer la qualité des échanges ;
- Construire les étapes d'un plan d'action ;
- Savoir mettre en place une coopération en équipe ;
- Comprendre et assimiler des techniques permettant de rendre plus efficace son travail avec les autres .

## CONTENU

- Identifier les rôles et missions de chacun ;
- Écouter, faire valoir son point de vue, négocier et rechercher un consensus ;
- Le plan d'action au service du groupe ;
- S'intégrer dans un collectif de travail de façon positive ;
- Adapter son comportement au contexte et à la situation ;
- Repérer et traiter les blocages individuels et collectifs.

## PRÉPARER ET RÉALISER UN ENTRETIEN D'ÉVALUATION

RÉF : FRH31



INTER / INTRA

## PUBLIC

Cadres dirigeants et responsables des ressources humaines, Directeurs d'établissements et personnels d'encadrements.

## OBJECTIFS

- Acquérir une méthode pour conduire un entretien d'évaluation
- Mieux communiquer
- Identifier les étapes d'un entretien d'évaluation et les mettre en pratique

## CONTENU

- L'entretien : processus et méthodologie
- Les techniques d'animation d'un entretien

## COMPRENDRE ET METTRE EN ŒUVRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

RÉF : FRH32



INTER / INTRA

## PUBLIC

Dirigeant, encadrant, responsable (RH, sécurité et santé au travail), membre de CHSCT, toute personne impliquée dans la mise en place d'un projet de prévention des risques psychosociaux.

## OBJECTIFS

- Comprendre les principaux facteurs de RPS dans le travail et les enjeux de la prévention des RPS ;
- Repérer les acteurs qui participent à cette prévention ;
- Identifier des méthodes et outils permettant d'être acteur d'une démarche de prévention des RPS dans son entreprise ;
- Spécifier les conséquences individuelles et organisationnelles des risques psychosociaux ;
- Maîtriser la méthodologie pour engager une démarche de prévention collective ;
- Connaître les règles de déontologie et d'éthique, le droit et les procédures.

## CONTENU

- Les risques psychosociaux : loi et application ;
- La santé mentale et le travail ;
- Les acteurs de la démarche de prévention des risques psychosociaux ;
- Comment se positionner dans la démarche de prévention des RPS et définir les actions à mettre en place .

## ACCOMPAGNER UN ÉVÈNEMENT TRAUMATIQUE EN MILIEU DE TRAVAIL

RÉF : FRH33



INTER / INTRA

## PUBLIC

Equipe de direction, managers et collaborateurs.

## OBJECTIFS

- Appréhender ce que recouvre le terme de traumatisme ;
- Comprendre et reconnaître ce qu'est un événement traumatique ;
- Savoir mettre en œuvre une intervention adaptée ;
- Développer des pratiques de prévention.

## CONTENU

- Événements traumatiques ;
- Gestion de l'intervention en cas d'événement traumatique ;
- Gestion des besoins émotionnels et affectifs des collaborateurs ;
- Prendre soin de soi-même.

## PRÉVENIR ET LUTTER CONTRE LES ACTES DE MALVEILLANCE

RÉF : FRH34



INTER / INTRA

## PUBLIC

Tout dirigeant, responsable, encadrant, personnel exposé au risque de malveillance

## OBJECTIFS

- Définir la malveillance, ses causes et conséquences et les actes d'agressions ;
- Comprendre les enjeux de la sûreté pour une entreprise ;
- Identifier les consignes de sûreté et les bonnes pratiques ;
- Apprendre à gérer les différentes situations d'agression et adopter les bons comportements au regard de son rôle et son positionnement.

## CONTENU

- Le risque et les actes de malveillance dans l'entreprise ;
- Politique de sûreté d'une entreprise ;
- Comment agir à son niveau : les bonnes pratiques et les bons comportements.

## COMMENT LA GESTION DES RISQUES OPTIMISE LA GESTION DE CRISE

RÉF : FRH35



INTER / INTRA

## PUBLIC

Tout dirigeant, responsable, encadrant, membre d'une cellule de crise ou participant au processus de gestion de crise.

## OBJECTIFS

- Comprendre et anticiper : le processus et la gestion des risques ;
- Mieux cibler les risques pour mieux gérer les crises ;
- Définir les risques pouvant impacter l'organisation ;
- Mettre en place un dispositif de gestion de crise ;
- Comment former les personnes à la gestion de crise et animer une équipe.

## CONTENU

- Comprendre les enjeux d'une crise ;
- Les attitudes face aux risques ;
- L'entreprise, le groupe et l'équipe ;
- Procédures et logistique de crise.

## COMPRENDRE LES SITUATIONS DE CRISE

RÉF : FRH36



INTER / INTRA

## PUBLIC

Dirigeant, encadrant, responsable, toute personne confrontée et impliquée dans la gestion de crise.

## OBJECTIFS

- Comprendre la notion de crise ;
- Appréhender les enjeux de la gestion de crise ;
- Connaître les différents acteurs de la gestion de crise (cellule de crise, communication,...) ;
- Appréhender les différents types de crise ;
- Gérer et décider en situation de crise.

## CONTENU

- Comprendre les enjeux d'une crise ;
- Types et nature des crises ;
- Les acteurs, leurs missions, leurs responsabilités et leurs actions.

## ANTICIPER POUR GÉRER UNE CRISE

RÉF : FRH37



INTER / INTRA

## PUBLIC

Dirigeant, encadrant, responsable, toute personne confrontée et impliquée dans la gestion de crise.

## OBJECTIFS

- Savoir agir selon les types de crise ;
- Identifier les enjeux de la gestion de crise et agir en fonction ;
- Maîtriser les processus d'interaction entre les différents acteurs de la gestion de crise ;
- Structurer et mettre en place une cellule de crise ;
- Savoir décider et communiquer efficacement en temps de crise ;
- Capitaliser l'expérience et réguler ses indicateurs et ses équipes : le retour d'expérience (RETEX).

## CONTENU

- Nature et type de crise ;
- La cellule de crise et ses composantes ;
- Se préparer à la crise : Scenarii et mise en situation ;
- Optimiser l'anticipation : comment utiliser les expériences (RETEX) et les experts des différents domaines d'intervention.

## RECONNAÎTRE ET IDENTIFIER LE HARCÈLEMENT MORAL

RÉF : FRH38



INTER / INTRA

## PUBLIC

DRH, RRH, collaborateurs de la fonction RH, managers.

## OBJECTIFS

- Comprendre ce que recouvre le harcèlement moral et les lois qui les sanctionnent ;
- Identifier les facteurs de risques favorisant les agissements du harcèlement ;
- Agir face à une situation de harcèlement en sélectionnant les différentes options envisageables ;
- Anticiper les risques de harcèlement moral grâce à un plan de prévention adapté ;
- Savoir réagir lorsqu'un salarié se dit « harcelé ».

## CONTENU

- Cerner les phénomènes de harcèlement ;
- Reconnaître les cas de harcèlement ;
- Agir lors des cas de harcèlement déclaré ;
- Prévenir le harcèlement au sein de l'entreprise ;
- Savoir réagir lorsqu'un salarié se dit « harcelé ».

## COMPRENDRE ET PRÉVENIR LE SUICIDE

RÉF : FRH39



INTER / INTRA

## PUBLIC

Tous les acteurs de prévention dans le monde de l'entreprise et dans les milieux socio-sanitaires.

## OBJECTIFS

- Apporter des bases théoriques pour comprendre le geste suicidaire ;
- Identifier le public et les situations à risque ;
- Savoir repérer les signes précurseurs ;
- Mettre en place des stratégies de prévention ;
- Organisation de la prise en charge de la personne en crise suicidaire.

## CONTENU

- Définition : suicide, suicidé, suicidant, suicidaire ;
- Représentations sociétales ;
- Le suicide en France ;
- Facteurs et populations à risque ;
- Signes précurseurs ;
- Relation d'aide avec la personne en crise ;
- Intervention de crise, suivi et évaluation ;
- Dispositifs de prévention en milieu institutionnel ;
- La problématique du suicide chez les personnes âgées et les adolescents.

## LE FACTEUR HUMAIN DANS LA CRISE

RÉF : FRH40



INTER / INTRA

## PUBLIC

Tout dirigeant, responsable, encadrant, membre d'une cellule de crise ou participant au processus de gestion de crise.

## OBJECTIFS

- Comprendre le processus global de l'anticipation des risques, les procédures et leurs impacts ;
- Mieux cibler les risques pour mieux gérer les crises ;
- Mieux comprendre le rôle des motivations ;
- Savoir mettre en place un dispositif de gestion de crise ;
- Identifier et former les personnes à la gestion de crise ;
- Savoir préparer les hommes et faire face à la complexité.

## CONTENU

- Comprendre les enjeux d'une crise ;
- Les attitudes face aux risques ;
- Le facteur humain et la notion d'équipe dans l'organisation ;
- Procédures et logistique de crise ;
- Le rôle de la communication.

## COMPRENDRE ET EXERCER SON AUTORITÉ

RÉF : FRH41



INTER / INTRA

**PUBLIC**

Tout dirigeant, responsable, encadrant.

**OBJECTIFS**

- Identifier les bases de la légitimité de ses fonctions ;
- Agir sur les leviers permettant de développer sa légitimité managériale ;
- Comprendre la légitimité de ses fonctions et les exercer ;
- Savoir user de son autorité sans être autoritaire.

**CONTENU**

- Le pouvoir, l'autorité et les piliers de la légitimité managériale ;
- Les différentes formes d'expression de l'autorité ;
- Comment exercer son autorité et exprimer sa légitimité ;
- L'autorité à l'épreuve des situations ;
- Mises en situation, jeux de rôles ;
- Supports vidéo et analyse des situations filmées.

## LE TRAUMATISME PSYCHIQUE, CONSÉQUENCES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES

RÉF : FRH42



INTER / INTRA

**PUBLIC**

Tout dirigeant, responsable, encadrant, salarié.

**OBJECTIFS**

- Meilleure connaissance du psychotraumatisme et de ses conséquences immédiates et à plus long terme ;
- Mieux comprendre le traumatisme humain et savoir repérer les troubles psychiques pour lesquels le soutien attentionné de l'entourage peut-être favorable au rétablissement de l'individu ;
- Clarification de la causalité, du maintien et de la reconnaissance des états de stress post-traumatique ;
- Connaître les besoins des victimes directes et indirectes.

**CONTENU**

- Le traumatisme psychique ;
- Perspective historique sur le traumatisme ;
- Conséquences psychologiques des traumatismes psychiques ;
- L'importance d'une prise en charge précoce ;
- Prise en charge psychologique.

## COMMENT ABORDER AVEC SES SALARIÉS LES SUJETS LIÉS À LA RADICALISATION

RÉF : FRH43



INTER / INTRA

**PUBLIC**

Tout public.

**OBJECTIFS**

- Permettre de parler de radicalisation sans jugement ;
- Donner du sens aux valeurs d'une société : le choix d'une société et ses conséquences (exemple de la société française) ;
- Passer de l'Inconnu radicalisé à l'Un Reconnu dans sa radicalisation : comprendre ce qui est en jeu pour chacun.

**CONTENU**

- Les chemins vers la radicalisation ;
- Les mécanismes individuels et collectifs ;
- Comprendre les mécanismes en œuvre dans les processus d'emprise mentale et de radicalisation - Approche de la MIVILUDES ;
- Les signes d'alerte ;
- Que faire face à ces signes ?

## LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (C.N.V.)

RÉF : FRH44



INTER / INTRA

**PUBLIC**

Tout professionnel susceptible d'être confronté à la mort d'un patient ou au contact des proches de ce dernier.

**OBJECTIFS**

- Développer une bonne connaissance du processus du deuil ;
- Donner les moyens au personnel de gérer au mieux le décès d'un patient ;
- Favoriser l'adaptation des comportements à l'égard des proches ;
- Faciliter le fonctionnement des équipes et clarifier le rôle de chacun lors d'un décès.

**CONTENU**

- Le processus de deuil et ses étapes ;
- Les circonstances du décès ;
- La prise en compte des spécificités sociales, ethniques, religieuses ;
- La présence auprès du mourant ;
- L'annonce du décès aux proches ;
- Encadrer, soutenir, soulager les endeuillés ;
- Faire face aux comportements des endeuillés (colère, tristesse, sidération) ;
- La gestion du deuil des équipes ;
- La gestion de situations spécifiques.

## DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

RÉF : FRH45



INTER / INTRA

**PUBLIC**

Tout responsable, dirigeant, encadrant et salarié.

**OBJECTIFS**

- Développer ses qualités managériales et professionnelles ;
- Acquérir les bonnes postures managériales ;
- Optimiser la performance des équipes.

**CONTENU**

- Expliciter Le rôle du manager : rôles et fonctions du manager ;
- Appréhender les 6 concepts clés du management Identifier les différents styles de management ;
- Dynamique des groupes et management : comment développer la cohésion d'équipe et son management ;
- Le manager face aux exigences du quotidien dans l'entreprise (enjeux, leadership, gestion des conflits,..).

*Veillez remplir un bulletin pour chaque formation choisie. Merci d'indiquer la période de réalisation souhaitée afin que nous puissions vous contacter et définir avec vous les dates de formation.*

## FORMATION CHOISIE

Référence

Intitulé

### PÉRIODE SOUHAITÉE

entre le :

 /  / 

et le :

 /  / 

Raison sociale

Activité

N° SIRET

Code NAF

Effectif

Adresse

Code postal

Ville

Téléphone

Fax

Adresse mail

## COORDONNÉES DE FACTURATION

Facture à établir à l'ordre de

Adresse



CP

Ville

Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de vente.

Fait à.....

Le.....

Signature et cachet de l'entreprise, précédés de la mention «lu et approuvé».

Bulletin à retourner par mail à :  
[formations@cis-assistance.fr](mailto:formations@cis-assistance.fr)

