

FORMATIONS 2022



Management & Services de Santé



NOTRE MÉTIER : FORMER
ET HARMONISER LES PRATIQUES
MANAGÉRIALES DES CADRES



Madame, Monsieur, le(a) Président(e),
Madame, Monsieur le(a) Directeur(trice) Général(e),

Vous le savez, c'est dans un contexte inédit de crise sanitaire, sociale, économique et logistique que la production de services (Servuction) des établissements de santé et des établissements médico-sociaux a été lourdement impactée par l'épidémie du Covid-19. Cette situation a déstabilisé et contraint, comme jamais, les personnels et l'encadrement obligés d'adapter leurs missions au jour le jour et parfois même d'heure en heure.

Cependant, tant pour les équipes d'encadrement que pour les équipes opérationnelles, cette épreuve et son retour d'expérience sont aujourd'hui une réelle opportunité pour en tirer tous les enseignements et améliorer le système de production de services au sein des établissements de santé ou médico-sociaux.

Ainsi, pour se renforcer et préparer l'avenir, il appartient aux cadres et personnels d'encadrement de ces établissements de :

- valoriser le « capital humain » par **l'acquisition et le renforcement de compétences managériales partagées**,
- bâtir un « collectif au travail » par **l'harmonisation des pratiques managériales et collaboratives**.

Grâce à notre expertise de la production de services (publics ou privés), dite « Servuction », et à tous les représentants d'établissements du privé ou de la Fonction Publique qui nous accordent leur confiance depuis bientôt 30 ans (Collectivités locales, DDFIP, DGFIP, CPAM, Douanes, INSEE, CAF, CRAM...), nous vous apportons des solutions concrètes adaptées à votre situation et à vos souhaits sur le territoire métropolitain et les territoires ultramarins.

A l'occasion d'un rendez-vous, en présentiel ou par visioconférence, nous serons heureux d'échanger avec vous sur vos sujets.

C'est bien chaleureusement que nous vous remercions de votre confiance.

Joaquim P. GONZALEZ

Gérant & Formateur Expert en Management de Services

Diplômé ESSEC - Management Général International

ex Directeur Général d'une Organisation au service de 13000 Professions Libérales de la Santé



CERTIFICATION DES CADRES & ÉQUIPE D'ENCADREMENT

- L'environnement des établissements de santé ou médicaux-sociaux est en proie aux changements.
- Notre rapport à notre métier d'encadrement change ; cela nécessite de former les cadres en techniques de Management et d'harmoniser les pratiques managériales de l'encadrement pour le progrès de l'institution.
- Vous voulez faire certifier les compétences managériales de vos cadres et personnel d'encadrement ?

COMMENT OBTENIR UNE CERTIFICATION EN « MANAGEMENT D'ÉQUIPES », RECONNAISSANCE OFFICIELLE DE SES COMPÉTENCES ?

La Certification Professionnelle « Management d'Équipes »

MANAGERS DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ & ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX



Suivre cette formation certifiante va mettre en valeur les compétences des cadres et va leur permettre d'attester de leurs connaissances grâce à la Certification Professionnelle.

Pouvoir présenter une Certification Professionnelle de ses compétences en «Management d'équipes» constitue une vraie valeur ajoutée pour la carrière professionnelle de chacun.

La certification donne de la crédibilité auprès de ses employeurs, ses pairs et aide également à conforter son poste, à changer de voie professionnelle ou à évoluer vers des postes plus importants.

WINNER propose un concentré de compétences (3 jours) pour faire certifier les compétences managériales des cadres et harmoniser les pratiques des personnels d'encadrement !

POURQUOI NOUS CHOISIR ? CE SONT LES PERSONNELS D'ENCADREMENT QUI EN PARLENT LE MIEUX !

« Énormément d'outils qui me seront utiles pour rendre mon équipe plus performante et manager efficacement » Maiwenn M.

« Une révélation ! Un recul, manager=un métier » Monique L.

« Une vision plus fine du management » Alexandre P.

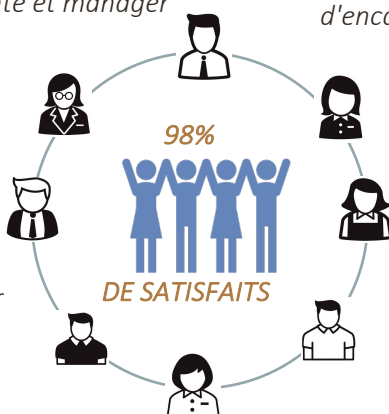
« Elle me permet d'être un meilleur dirigeant et meilleur homme » Pierre-Charles G.

« Des bases pour améliorer ma technique d'encadrement de mon équipe » Karine B.

« Cette formation devrait être obligatoire pour tous les chefs de service » Christine C.

« Beaucoup de pistes afin de modifier mon comportement » Michelle V.

« Des clés pour ne pas subir les conflits et une attitude pour y faire face » Stéphanie M.



« Malgré un cursus universitaire en management, j'ai trouvé cette formation complémentaire et enrichissante. Un réel apport d'outils et des souvenirs forts. Merci à Joaquim pour son intervention » Maxime B.



NOTRE OFFRE DE COMPÉTENCES

BONNES PRATIQUES MANAGÉRIALES & COLLABORATIVES ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ OU MÉDICO-SOCIAL

DIRECTEURS • RESPONSABLES DE SERVICE • ENCADRANTS

THÉMATIQUES	N°	FORMATIONS	J.	P.
Certification Professionnelle	1	Certification Professionnelle en «Management d'Équipe(s)»	3 J	5
PARCOURS Management & Services	2	Parcours 1 : Management opérationnel en équipe d'encadrement	2 J	6
	3	Parcours 2 : Manager en « mode Collaboratif » (suite)	2 J	7
	4	Parcours 3 : Manager le Changement en « mode Projet »	2 J	8
	5	Parcours 4 : Manager le Télétravail et le Travail à distance	2 J	9
	6	Parcours 5 : Manager en « Primo-Écouteur »	2 J	10

SALARIÉS OU AGENTS • ENCADRANTS

Bonnes Pratiques collaboratives	7	Participer au Changement et agir dans un contexte de transformation	2 J	11
	8	Techniques d'Accueil au service du public pour tous les personnels au contact	2 J	12
	9	Techniques de Communication en équipe	2 J	13
	10	Le Télétravail et le Travail à distance	2 J	14
	11	L'Assertivité : affirmation de soi et gestion de ses émotions au travail	2 J	15
	11	Prendre la parole avec maîtrise et plaisir	2 J	16
	12	Maîtriser l'Accueil du public et faire face aux incivilités	2 J	17

SENSIBILISATION DES PERSONNELS SALARIÉS OU AGENTS • ENCADRANTS

Qualité de Vie au Travail & prévention des RPS	13	Le Lâcher-prise, prendre du recul au travail	2 J	18
	14	Du Stress au Burn-out : mécanismes et effets	2 J	19
	15	Gestion des Situations difficiles et des Conflits	2 J	20
	16	Les Discriminations et l'Égalité professionnelle	1 J	21
Discriminations Violences sexistes Égalité professionnelle	17	Femmes managers : développez votre potentiel	1 J	22
	18	Lutte contre les Violences sexuelles et sexistes	1 J	23
	19	Le Handicap au travail - sensibilisation des agents	1 J	24

COACHING DE MANAGER & ACCOMPAGNEMENT D'ÉQUIPE

Coaching & accompagnement	20	Séances de Coaching individuel de Manager en présentiel ou à distance (1h30/2H)		25
	21	Séances de Coaching d'équipe en présentiel ou à distance (2H/3H00)		26

Vous voulez être certifié(e) ?



FORMATION CERTIFIANTE
MANAGEMENT DES ÉQUIPES

Certification Professionnelle MANAGEMENT DES ÉQUIPES



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Construire et développer le leadership auprès des équipes selon l'orientation de l'établissement
- Maîtriser la posture managériale par une communication adaptée
- Accompagner les équipes au changement
- Encadrer et manager les équipes pour optimiser la performance
- Maîtriser les différents leviers de motivation
- Adopter les méthodes de délégation en fonction du contexte et des équipes



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

J-15 Positionnement, Mise à niveau et Harmonisation des pratiques (3 h en distanciel)

- Caractéristiques de la Servuction pour manager les équipes d'un établissement de santé ou médico-social autour de projet(s) engageant(s) et mobilisateur(s)

- Fondamentaux : le Map Services de l'établissement et ses 7 composantes stratégiques

Jour 1 - Construire et développer le leadership auprès des équipes en adéquation avec la stratégie de l'entreprise

- Traduire et relayer la stratégie auprès des équipes.
- Communiquer pour mieux atteindre ses objectifs et motiver ses collaborateurs.

Jour 1 - Maîtriser la posture managériale par une communication professionnelle adaptée

- R.O.I. de la Posture Managériale
- S'exprimer en public pour convaincre et motiver.
- Piloter une réunion.

Jour 2 - Encadrer et manager les équipes pour optimiser la performance

- Donner le Sens et définir l'engagement « au service »
- La Formance avant la Performance
- Un Mode Opératoire harmonisé et des outils Managériaux et Collaboratifs OMQ
- Le Cadrage qui évite les recadrages
- Un Guide interne des Bonnes Pratiques managériales et collaboratives
- Les Routines managériales
- Effectuer un contrôle de façon motivante et instaurer l'amélioration continue
- Comment recadrer, Gérer des situations difficiles et maîtriser son comportement.
- Gérer un conflit.

Jour 2 - Maîtriser les différents leviers de motivation

- Pourquoi et comment mener un entretien annuel et professionnel
- Comment assurer l'évolution professionnelle de ses collaborateurs.
- Comment motiver par la félicitation.

Jour 3 - Adopter les méthodes de délégation en fonction du contexte et des équipes

- Optimiser sa délégation.
- Diriger un entretien par des questions.
- Pourquoi et Comment dire non.

Jour 3 - Certification

- Le candidat est évalué sur un des thèmes abordés durant la formation



• **Public** : Cadres, Personnel d'encadrement, Chefs de service...

• **Prérequis** : être en fonction

• **Effectif** : 1 à 8 stagiaires

• **Modalités au choix**

- ☒ INTER ☒ INTRA
☒ Présentiel ☒ Distanciel



• **Dates et Lieux**

Dates à réserver
Dans vos locaux



0,5 j + 3 jours - 27 heures

8h30-12h30 / 13h30-17h30



TARIF SUR DEMANDE



FORMATEUR & APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr

www.winnergroup.fr

P1 - Management opérationnel en équipe d'encadrement

Harmonisez les pratiques managériales au sein de votre établissement



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Intégrer les fondamentaux d'un système de production de services en équipe de cadres
- Réaliser un autodiagnostic de son management et repérer les points d'amélioration
- Harmoniser les méthodes et les pratiques managériales des encadrants de l'établissement
- Définir un plan d'action managérial harmonisé et partagé



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Cette formation comprend les éléments fondamentaux à maîtriser par l'équipe d'encadrement d'un établissement de santé ou médico-social ainsi qu'une méthodologie structurante dans le but d'harmoniser les pratiques managériales et l'efficacité de l'équipe de cadres.

Jour 1

1. Intégrer les composantes fondamentales d'une organisation de services de santé
2. Appréhender la servuction au service de la performance des équipes et de l'établissement
3. Définir le sens et un mode opératoire partagés par une équipe d'encadrement
4. Prendre en main un conducteur pour un état des lieux et une analyse de son service
5. L'analyse du système en « mode service »
6. Réaliser un diagnostic individuel et collectif de son service et de son équipe

Jour 2

7. Identifier les personnalités et les talents pour passer de l'équipe à la construction d'un collectif
8. Définir les actions et dispositifs d'amélioration à mettre en œuvre
9. Fixer un cadre professionnel structuré pour éviter de recadrer sans cesse
10. Harmoniser les techniques et méthodes de management du personnel d'encadrement
11. Intégrer la qualité de vie au travail (QVT), traiter les situations difficiles et les conflits
12. Définir un plan d'action managérial partagé par une équipe d'encadrement

+ Mises en situation et travaux liés aux contextes professionnels, réflexion sur les bonnes pratiques managériales, méthodes, techniques et outils que chacun peut mettre en œuvre ✓

Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓

Évaluation et clôture ✓



• **Public** : Cadres, Personnel d'encadrement, Chefs de service...

• **Prérequis** : être en poste

• **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• **Modalités au choix**

☒ INTER ☒ INTRA

☒ Présentiel ☒ Distanciel



• **Dates et Lieux**

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



2 jours - 14 heures

J1: 9h00-12h30 / 13h30-17h00

J2: 8h30-12h00 / 13h00-16h30



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr



FORMATEUR & APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

P2 - Manager en « mode collaboratif »

Obtenir un collectif engagé « Tous au service de tous, Tous ensemble ! »



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Intégrer la puissance du management collaboratif en équipe (encadrants),
- Diagnostiquer sa propre pratique managériale pour identifier ses zones de progrès
- Installer ensemble le management collaboratif
- Adopter/harmoniser les méthodes et outils complémentaires



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Cette formation est la suite de « Manager en mode Service ». elle comprend les notions et outils complémentaires pour « mieux agir collectivement » par l'encadrement collaboratif d'une équipe au travail et l'adhésion efficace de ses collaborateurs ou de ses agents.

Jour 1 - Accueil, introduction et tour de table

1. Comprendre la puissance du management collaboratif

- Identifier les limites du modèle managérial actuel
- S'approprier les quatre piliers-forces du management collaboratif
- Les 4 phases de développement d'une équipe
- L'intelligence collective : le tout est supérieur à la somme des parties

2. Diagnostiquer et installer le management collaboratif : démarches et moyens

- Élaborer le diagnostic
- Comment donner du sens aux objectifs, aux actions, aux relations ?
- Comment donner de la liberté et comment favoriser la responsabilité individuelle ?
- Comment renforcer coopération et transversalité ?
- Comment installer convivialité et bien-être au travail ?

Jour 2

3. Intégrer au plan d'action les clés et outils pour réussir son management collaboratif

- Démarrer l'élaboration d'un Plan d'action
- Solutions organisationnelles et relationnelles avec rétroplanning
- Les 12 règles d'or de la facilitation, coopération, de concertation et de performance collective
- Choisir parmi 121 outils prêts à l'emploi : routines managériales, techniques d'animation déployés types...

+ Mises en situation et travaux liés aux contextes professionnels, réflexion sur les bonnes pratiques managériales, méthodes, techniques et outils que chacun peut mettre en œuvre ✓
Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓
Évaluation et clôture ✓



• **Public** : Cadres, Personnel d'encadrement, Chefs de service...

• **Prérequis** : être en poste

• **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• **Modalités au choix**

☒ INTER ☒ INTRA

☒ Présentiel ☒ Distanciel



• **Dates et Lieux**

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



2 jours - 14 heures

J1: 9h00-12h30 / 13h30-17h00

J2: 8h30-12h00 / 13h00-16h30



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr



FORMATEUR & APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

P3 - Manager le changement en « mode projet »

Conduire le changement dans un nouveau contexte l'action publique



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir les méthodes et les outils pour accompagner efficacement le changement
- Comprendre les réactions et les résistances au changement
- Identifier les leviers pour mobiliser les énergies positives nécessaires à la réussite du changement
- Adopter les comportements managériaux les plus adéquats



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Le changement passe par la mobilisation des équipes. Il est souvent une nécessité vitale pour le progrès et la performance de l'établissement de santé ou médico-social. Conduire le changement est un challenge pour l'équipe d'encadrement. Il s'agit de fédérer autour d'un projet et de modifier, peu à peu, les mentalités, les attitudes, les habitudes, qu'elles soient individuelles ou collectives, face aux résistances, aux comportements de repli.

Jour 1 - Accueil, introduction et tour de table

1. COMMENT DÉFINIR LE CHANGEMENT QUI ME CONCERNE ET SON IMPACT SUR LES PERSONNES ?

- Enjeux personnels et différents types de changement
- La matrice freins-moteurs
- Les leviers pour favoriser la mise en mouvement

2. QUELLES SONT MES POSTURES MANAGÉRIALES EN SITUATION DE CHANGEMENT ?

- 3 dimensions managériales pour mettre en mouvement

3. COMMENT JOUER EFFICACEMENT MON RÔLE DE FACILITATEUR ?

- Les étapes du cycle du changement et leurs caractéristiques
- Connaître et mettre en œuvre les actions d'accompagnement à privilégier à chaque étape
- Développer ses habiletés relationnelles

Jour 2

4. REPÉRER ET ENTRAÎNER LES FORCES EN PRÉSENCE ?

- Outil : cartographie des acteurs en présence
- La prise en compte de ces études pour mieux gérer
- Les résistances et la dynamique de progression

5. QUELS SONT MES REPÈRES POUR PILOTER LE CHANGEMENT COMME UN PROJET ?

- Principes de la gestion de projet
- Les 8 clés pour favoriser la réussite du changement
- Le PDCA et les principales phases du processus de conduite de changement
- Les stratégies de déploiement

+ Mises en situation et travaux liés aux contextes professionnels, réflexion sur les bonnes pratiques managériales, méthodes, techniques et outils que chacun peut mettre en œuvre ✓

Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓

Évaluation et clôture ✓



• **Public** : Cadres, Personnel d'encadrement, Chefs de service...

• **Prérequis** : être en poste

• **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• **Modalités au choix**

☒ INTER ☒ INTRA

☒ Présentiel ☒ Distanciel



• **Dates et Lieux**

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



2 jours - 14 heures

J1: 9h00-12h30 /13h30-17h00

J2: 8h30-12h00 /13h00-16h30



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLICQUE FRANÇAISE



P4 - Manager le télétravail et le travail à distance

Organiser et animer les activités à distance de l'équipe - méthode et outils



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux et le cadre juridique du télétravail
- Déterminer la possibilité de mettre en place le télétravail au sein de son service
- Savoir adapter son mode de management et identifier les évolutions nécessaires dans l'organisation du travail
- Définir un plan pour suivre et évaluer la réalisation des missions réalisées en télétravail



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Manager à distance requiert des modes d'organisation et de communication.
L'enjeu est de fédérer, favoriser la cohésion et permettre les échanges avec les agents.
Cette formation au management à distance vous fournit les outils pour réussir.

Jour 1 - Accueil, introduction et tour de table

1. COMMENT COMPRENDRE ET FAIRE COMPRENDRE LE TÉLÉTRAVAIL

- Définir le télétravail, le travail à distance, le nomadisme... Culture, évolution, cadre juridique
- Envisager de (télé)travailler autrement, repenser l'organisation du travail avec confiance
- Communiquer grâce au storytelling - outil 1

2. COMMENT SE PRÉPARER À DÉPLOYER LE TÉLÉTRAVAIL

- Adapter sa posture de manager - outil 2
- Travailler sur les freins et croyances limitantes - outil 3
- Identifier les bénéfices attendus, formaliser les clés du succès - outil 4

3. METTRE EN PLACE LE TÉLÉTRAVAIL AU SEIN D'UNE ÉQUIPE

- Définir les phases de mise en place et co-construire le dispositif - outil 5
- Diagnostiquer la maturité et l'éligibilité - outil 6
- Promouvoir une organisation individuelle simple et efficace
- Mener un entretien avec chaque collaborateur - outil 7
- Assurer un suivi rapproché au démarrage - outil 8
- Faire évoluer la culture de l'équipe - outil 9

4. MANAGER LE TÉLÉTRAVAIL ET LE TRAVAIL À DISTANCE - Jour 2

- Réussir les réunions (à distance) - outil 10, 11, 12, 13
- Suivre l'activité grâce au management visuel - outil 14
- Accompagner au quotidien - outil 15
- S'améliorer en continu avec la méthode Kaizen - outil 16
- Limiter le risque d'isolement - outil 17

5. METTRE EN PLACE UN PLAN D'ACTION ADAPTÉ

- Identifier les parties prenantes - outil 18
- S'appuyer sur le dialogue social et construire une démarche agile
- Accompagner les acteurs clés - outil 19
- Afficher l'avancement et l'atteinte des bénéfices - outil 20

+ Mises en situation et travaux liés aux contextes professionnels, ✓
Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓
Évaluation et clôture ✓



- **Public** : Cadres, Personnel d'encadrement, Chefs de service...
- **Prérequis** : être en poste
- **Effectif** : 4 à 12 stagiaires
- **Modalités au choix**
 - ☒ INTER ☒ INTRA
 - ☒ Présentiel ☒ Distanciel



• Dates et Lieux

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



2 jours - 14 heures

J1: 9h00-12h30 /13h30-17h00
J2: 8h30-12h00 /13h00-16h30



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr



FORMATEUR & APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

P5 - Manager en « mode Primo-écoutant »

Favoriser le bien-être de son équipe et prévenir les RPS



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les fondamentaux et les notions clés associées au manager primo-écoutant
- Connaître les outils et techniques du manager primo-écoutant
- Apprendre à repérer et prévenir les risques psychosociaux
- Mettre en place des routines managériales à l'écoute des collaborateurs ou agents



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Positionner son management dans une perspective de soutien des collaborateurs et de régulation de l'activité. Un rôle que l'équipe d'encadrement se doit d'intégrer pour faire progresser la qualité de vie au travail ou pour prévenir toute situation difficile ou de crise.

Jour 1

1. LA COMPÉTENCE DU MANAGER PRIMO-ECOUTANT

- Le cadre réglementaire, responsabilité de l'organisation et/ou de l'encadrement
- Pourquoi devenir un manager primo-écoutant ? Qu'est ce qu'un « Toxic Handler » ?
- Comment devenir un manager primo-écoutant ?

2. INTÉGRER LE CONCEPT DE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT) ET NOTIONS ASSOCIÉES

- Le concept de la QVT : confrontation avec les définitions
- Les représentations de la QVT perçue
- La Qualité de Vie au Travail comme levier de bien-être au sein de l'établissement
- Les acteurs de la QVT, leur rôle, celui de l'encadrement
- Le rôle et les actions du cadre de proximité pour promouvoir la QVT

Jour 2

3. PRÉVENIR LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL, LES TROUBLES PSYCHOSOCIAUX

- Définir les termes : souffrance, stress, harcèlement, risque psychosocial...
- Se doter de grilles de lecture pour comprendre les mécanismes de construction de la souffrance au travail, les troubles psychosociaux
- Identifier la notion de « risque psychosocial » : les facteurs de risques internes et externes
- Tenir son rôle : les actions du cadre de proximité

4. LES OUTILS DU MANAGER PRIMO-ECOUTANT : UN CHOIX STRATÉGIQUE POUR LE BIEN-ÊTRE DE L'ÉQUIPE

- Recommandations pour action, orienter le salarié, les personnes ressources
 - Identifier les sources de bien-être au travail
 - Le bien-être comme levier de satisfaction et de réussite
- + Mises en situation et travaux liés aux contextes professionnels, réflexion sur les bonnes pratiques managériales, méthodes, techniques et outils que chacun peut mettre en œuvre ✓
Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓
Évaluation et clôture ✓



• **Public** : Cadres, Personnel d'encadrement, Chefs de service...

• **Prérequis** : être en poste

• **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• **Modalités au choix**

☒ INTER ☒ INTRA

☒ Présentiel ☒ Distanciel



• **Dates et Lieux**

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



2 jours - 14 heures

J1: 9h00-12h30 / 13h30-17h00

J2: 8h30-12h00 / 13h00-16h30



TARIF

sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr

- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE



Participer au changement et agir dans un contexte de transformation des services



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mesurer les enjeux et conséquences du changement (ex : mutation, nouveau service,...)
- Développer ses capacités d'adaptation et sa flexibilité relationnelle
- Savoir être agile en situation de changement
- Lever les freins au changement
- Élaborer son plan d'action personnel



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

A la différence de la conduite du changement, l'adaptation au changement place les collaborateurs ou les agents au cœur de la dynamique de transformation à laquelle ils sont confrontés pour adhérer et être acteurs des évolutions professionnelles.

Jour 1 - Accueil, introduction et tour de table

1. APPREHENDER LE CHANGEMENT

- Rappel des fondamentaux de la production de service public (Map services et Servuction)
- Comprendre et identifier objectivement les changements
- Les différents types de changement, points communs et leurs conséquences
- Changement volontaire et changement subi, savoir prendre du recul
- Comprendre les phases de l'adaptabilité et les conséquences d'une inadaptation

2. SE SITUER DANS LE PROCESSUS DE CHANGEMENT ET D'ADAPTATION

- Se positionner face au changement, identifier ses besoins, ses motivations, ses réactions
- Les comportements possibles face au changement, le processus de « deuil »
- Autodiagnostic de sa capacité à s'adapter au changement

Jour 2

3. DEVELOPPER SES CAPACITES D'ADAPTATION ET SON AGILITE AU QUOTIDIEN

- Faire face au changement attendu : faire confiance à ses ressources
- Trouver de nouveaux repères : le pouvoir de l'intention et la loi de l'attraction
- Les 3 piliers de l'agilité professionnelle : la coopération, l'innovation, l'anticipation
- Pratiquer l'écoute active et être capable de réviser son jugement ou son opinion
- Développer sa créativité et freiner ses pensées « limitantes »

4. ANALYSE ET RÉFLEXION DANS UN CONTEXTE CHANGEANT

- Analyser l'évolution de ses méthodes de travail et envisager l'avenir avec sérénité
- Le plan d'action personnel

Pendant la formation, réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre ✓
Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓
Évaluation et clôture ✓



- **Public** : Collaborateurs, salariés ou agents
- **Prérequis** : être en poste
- **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• Modalités au choix

- ☒ INTER ou ☒ INTRA
- ☒ Présentiel ou ☒ Distanciel



• Dates et Lieux

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



2 jours - 13 heures

J1: 9h00-12h30 /13h30-16h30
J2: 8h30-12h00 /13h00-16h00



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr



FORMATEUR & APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

Techniques d'accueil au service du public par tous les personnels au contact

Établissement de santé ou médico-social



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Les enjeux de l'accueil (image, qualité) pour soi-même, l'équipe et l'institution représentée
- Maîtriser les techniques de communication pour un accueil professionnel et de qualité
- Élaborer une méthode d'accueil (professionnalisée à 80%, improvisée à 20% et non l'inverse)
- Harmoniser les pratiques d'accueil (attitude et discours) par un mode opératoire partagé par tous les personnels au contact des publics



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Tous les personnels d'un établissement de santé ou médico-social sont confrontés à l'évolution des comportements des publics et aux attentes d'un service de qualité. Ces changements rendent indispensable la professionnalisation et l'harmonisation des pratiques d'accueil dont un mode opératoire commun à tous les personnels au contact de ces publics.

Jour 1

1. SITUER ET MODELISER UNE ORGANISATION DE SERVICE

- Composantes fondamentales, interactions personnelles
- Engagement au service et sens des missions
- Qualité de service : les attentes du public, la promesse de l'établissement et des équipes

2. MAÎTRISER ET VALORISER LA FONCTION D'UN ACCUEIL PROFESSIONNEL

- Comprendre l'impact et l'influence du savoir être professionnel
- Accueillir et répondre pertinemment tout en valorisant son organisation
- Les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Utiliser le verbal et le non verbal
- Adopter un comportement assertif
- S'adapter et communiquer à son interlocuteur le sentiment qu'il est compris

Jour 2

3. DÉFINIR UN MODE OPÉRATOIRE INDIVIDUEL ET EN ÉQUIPE

- Définir un mode opératoire avec les outils de la communication constructive et assertive
- Les risques de l'impréparation et de l'improvisation (loi des 80/20)
- Choisir les mots positifs d'une entrée en relation et définir les étapes d'un mode opératoire
- Adapter les gestes, la posture et l'attitude
- Pratiquer l'écoute active et poser les questions utiles pour recueillir les informations clés
- Reformuler les points essentiels
- Conclure en laissant une impression positive

4. ATELIER TEST - RODAGE ET HARMONISATION

- Tester le mode opératoire, jeux de rôles d'accueil
- Répétitions et amélioration du mode opératoire avant tests réels et validation

Pendant la formation, réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre ✓
Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓
Évaluation et clôture ✓



- **Public** : Collaborateurs, salariés ou agents
- **Prérequis** : être en poste
- **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• Modalités au choix

- ☒ INTER ou ☒ INTRA
- ☒ Présentiel ou ☒ Distanciel



• Dates et Lieux

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



2 jours - 13 heures

J1: 9h00-12h30 / 13h30-16h30
J2: 8h30-12h00 / 13h00-16h00



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Techniques de communication en équipe

pour des échanges professionnels maîtrisés et sereins



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Repérer et analyser les effets du fonctionnement émotionnel dans le cadre professionnel
- Prendre conscience de ses émotions
- Développer sa communication interpersonnelle
- Maîtriser ses émotions et gagner en sérénité dans ses échanges professionnels



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Jour 1 - Accueil, introduction et tour de table

1. LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE POUR MIEUX COMMUNIQUER

- Les bases de la communication, les obstacles, les règles d'une bonne communication
- Les attitudes qui favorisent la relation avec un usager, un collègue, un supérieur...
- Les principes de questionnement : poser les bonnes questions, reformuler
- Savoir pratiquer l'écoute active

2. DÉVELOPPER SA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Rappel des cadres de communication/collaboration (bleu-rouge)
- L'identification de ses attitudes, style de communication, comportement au travail
- Les représentations de son profil professionnel et celui de ses collègues, usagers...
- Les difficultés à communiquer avec les autres et les axes de développement

3. ÉCOUTER POUR S'AJUSTER AUX AUTRES

- Développer l'empathie, la neutralité chaleureuse
- Déceler et nommer le ressenti de l'autre
- Faire face aux objections

Jour 2

4. MAÎTRISER LA DIMENSION NON VERBALE DE LA COMMUNICATION

- Effets des attitudes, du geste et du regard
- L'importance de la communication non-verbale (attitudes, mouvements)
- Harmoniser le verbal et le non-verbal

5. COMMUNIQUER EFFICACEMENT EN SITUATION PROFESSIONNELLE DÉLICATE

- Les différents modes de réaction face à une situation difficile
- La gestion des tensions au travail et l'anticipation des conflits
- L'attitude positive par rapport à la contradiction
- Ajuster son attitude pour un positionnement gagnant-gagnant

Pendant la formation, réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre



Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓

Évaluation et clôture ✓



- **Public** : Collaborateurs, salariés ou agents
- **Prérequis** : être en poste
- **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• Modalités au choix

- ☒ INTER ou ☒ INTRA
- ☒ Présentiel ou ☒ Distanciel



• Dates et Lieux

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



2 jours - 13 heures

J1: 9h00-12h30 / 13h30-16h30
J2: 8h30-12h00 / 13h00-16h00



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE



Le Télétravail et le Travail à distance

Planifier et organiser ses missions avec sérénité et efficacité



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les bénéfices et contraintes du télétravail
- Modifier son organisation pour s'adapter au mieux au télétravail et au travail à distance
- Trouver le bon compromis de fonctionnement pour tirer bénéfice du télétravail et du t.a.d.
- Préserver le lien avec son Responsable et son équipe à distance



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Jour 1 - Accueil, introduction et tour de table

1. DÉFINIR ET APPRÉHENDER LE TÉLÉTRAVAIL ET LE TRAVAIL A DISTANCE

- Définir le cadre légal du télétravail, droits et devoirs de chacun
- Identifier les avantages du télétravail et les principaux freins
- Prendre conscience des exigences du travail à distance

2. RÉALISER SES PREMIERS PAS EN TÉLÉTRAVAIL

- Cerner les bénéfices du télétravail
- Repérer les outils du télétravailleur
- Adapter sa gestion du temps, son organisation et sa communication

Jour 2

3. VIVRE LE TÉLÉTRAVAIL ET LE TRAVAIL A DISTANCE AU FIL DU TEMPS

- Respecter son équilibre vie professionnelle/vie privée
- Gérer son temps sur le long terme : les usages chronophages, les horaires, les distracteurs
- Entretenir le sentiment d'appartenance
- Répartir ses tâches/planning entre le bureau et le domicile (poser des limites avec ses proches)

4. GÉRER LA RELATION AVEC SON RESPONSABLE ET LE RESTE DE L'ÉQUIPE

- S'adapter aux objectifs de l'encadrement
- Choisir le mode de communication adapté aux situations
- Identifier les outils pour partager des documents
- Gérer la sécurité des outils et des données
- Définir des modalités de reporting

Pendant la formation, réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre ✓
Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓
Évaluation et clôture ✓



- **Public** : Collaborateurs, salariés ou agents
- **Prérequis** : être en poste
- **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• Modalités au choix

- ☒ INTER ou ☒ INTRA
- ☒ Présentiel ou ☒ Distanciel



• Dates et Lieux

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



2 jours - 13 heures

J1: 9h00-12h30 / 13h30-16h30
J2: 8h30-12h00 / 13h00-16h00



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr



FORMATEUR & APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

NOUVEAU

L'assertivité : l'affirmation de soi et la gestion de ses émotions au travail



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les différents types de comportements et leurs répercussions sur les autres
- Distinguer assertivité, agressivité, manipulation et passivité
- Comprendre ses réactions face au conflit
- Dire non de manière assertive
- Gérer les critiques et les conflits



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Cette méthode d'origine anglo-saxonne permet de mieux s'affirmer face aux tensions quotidiennes de la vie professionnelle.

1. IDENTIFIER SES QUALITÉS ET SES LIMITES COMPORTEMENTALES - Jour 1

- Définir l'assertivité : affirmation de soi, de ses opinions dans le respect de ses interlocuteurs
- Comprendre les enjeux et bénéfices de l'assertivité dans les contextes perso. et pro.
- Prendre conscience des autres : l'empathie
- Connaître son style relationnel, autodiagnostic assertivité : qualités, défauts, réussites, échecs..

2. LA CONFIANCE EN SOI

- Distinguer la connaissance de soi, l'estime de soi, la confiance en soi, l'affirmation de soi
- Mieux appréhender son ressenti par rapport à son image : image perçue et image projetée
- Comprendre ses zones de confort, de risque et de panique
- S'affirmer avec respect et se respecter soi-même. Nourrir l'estime de soi.

3. IDENTIFIER LA NOTION D'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE AU TRAVAIL

- Distinguer les faits, les opinions et les sentiments au travail
- Définir ce que l'on appelle " intelligence " et ce que l'on entend par " émotions "
- Connaître l'« intelligence émotionnelle » et calculer son Quotient Émotionnel (QE)

4. IDENTIFIER SON SYSTÈME DE RÉACTIONS ET COMPORTEMENTS NON-ASSERTIFS - Jour 2

- Les enchaînements réactionnels : de la passivité, à l'agressivité ou de la manipulation à l'assertivité
- Les grands saboteurs, la plainte et le terrorisme relationnel
- Formuler des critiques constructives sur les actions et non sur les personnes : méthode DESC
- Acquérir la capacité d'exprimer une opinion différente, un désaccord, une réclamation
- Savoir dire non : les bénéfices, les avantages et les enjeux

5. GÉRER SES PROPRES ÉMOTIONS AU TRAVAIL POUR MIEUX SE PRÉSERVER

- Aller vers une meilleure gestion de soi : affirmation/approbation
- Neutraliser l'impact des pensées négatives, les transformer en positives, maîtrise des émotions
- Établir le lien entre émotion et stress
- Mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive

Pendant la formation, réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre ✓

Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓

Évaluation et clôture ✓



- **Public** : Collaborateurs, salariés ou agents
- **Prérequis** : être en poste
- **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• Modalités au choix

- ☒ INTER ou ☒ INTRA
- ☒ Présentiel ou ☒ Distanciel



• Dates et Lieux

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



2 jours - 13 heures

J1: 9h00-12h30 /13h30-16h30
J2: 8h30-12h00 /13h00-16h00



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr



FORMATEUR & APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

NOUVEAU

Prendre la parole avec maîtrise et plaisir !



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir préparer et conduire une prise de parole efficace et convaincante.
- Améliorer son aisance à l'oral.
- Réussir ses interventions spontanées.
- Réussir sa prise de parole en contexte difficile.



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

SÉQUENCE 1 - COMMENT PRÉPARER MA PRISE DE PAROLE ?

- Méthode : 3 points clés, 4 étapes et 8 questions pour bien se préparer.
- Le TOP : Thème, Objectif, Population cible.
- Outil : à chaque auditoire ses auxiliaires visuels.

SÉQUENCE 2 - COMMENT MAÎTRISER MON CORPS POUR PARLER AVEC AISANCE ?

- Les mécanismes du trac, les leviers pour le gérer.
- Identifier son fonctionnement en situation de prise de parole en public.
- Une respiration complète et détendue.
- Une voix vivante et captivante : ton, débit, volume, timbre, une articulation optimisée.
- Gestes et attitudes pour être plus à l'aise et plus percutant.

SÉQUENCE 3 - COMMENT INSTALLER ET ENTREtenir LA RELATION AVEC L'AUDITOIRE, AFIN DE FAIRE DU PUBLIC UN ALLIÉ ?

- Capter l'attention et la garder.
- Intéresser et motiver son auditoire.
- Utiliser les rythmes, les silences, les accentuations.

SÉQUENCE 4 - COMMENT BOOSTER L'EFFICACITÉ DE MA PRISE DE PAROLE ?

- Une prise de parole structurée : aspects intellectuels, physiques, relationnels.
- Une introduction attractive, une conclusion réussie.
- L'expression délibérée de ses émotions, outils de conviction.
- Savoir convaincre : des arguments pour la tête, le cœur, le corps.

SÉQUENCE 5 - FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES

- Savoir répondre aux objections, aux questions délicates.
- Les objections comme des points d'appuis et le reflet du besoin de mes interlocuteurs.
- Les « comportements perturbants » et comment les gérer.



- **Public** : Collaborateurs, salariés ou agents
- **Prérequis** : être en poste
- **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• Modalités au choix

- ☒ INTER ou ☒ INTRA
- ☒ Présentiel ou ☒ Distanciel



• Dates et Lieux

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



2 jours - 13 heures

J1: 9h00-12h30 /13h30-16h30
J2: 8h30-12h00 /13h00-16h00



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr



FORMATEUR & APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

Maîtriser l'accueil du public face aux incivilités



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Gagner en confiance dans les situations tendues pour déjouer la provocation
- Faire respecter ses droits et demander à être respecté avec fermeté, sans agressivité
- Avoir conscience des enjeux d'image, pour soi et pour l'institution
- Se préserver par un mode opératoire individuel et d'équipe maîtrisé



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Jour 1 - Accueil, introduction et tour de table

1. QUELLES SONT LES CAUSES ET LES FORMES DE L'INCIVILITÉ ?

- L'incivilité en quelques chiffres
- Repérer les caractéristiques du comportement incivil et de la violence
- Distinguer la provocation de l'expression d'un mécontentement

2. COMMENT PUIS-JE PRÉVENIR LES INCIVILITÉS DÛES AU MÉCONTENTEMENT ?

- Savoir accueillir le mécontentement et le montrer
- Après la colère pour identifier le véritable vécu émotionnel
- Identifier les mécanismes émotionnels de l'incivilité pour éviter la tentation de l'escalade

Jour 2

3. MAÎTRISER L'ACCUEIL DU PUBLIC DANS LES SITUATIONS DE PROVOCATION

- Garder la bonne distance relationnelle avec assertivité
- Identifier et rappeler les droits et devoirs respectifs
- Écouter, reformuler avec à-propos et se tourner vers la recherche de solutions
- Les pièges de la passivité, de la manipulation et de l'agressivité
- Formuler fermement, sans agressivité et adopter une posture corporelle d'apaisement

4. SAVOIR UTILISER UN MODE OPÉRATOIRE

- Les risques de l'impréparation et de l'improvisation
- Anticiper en équipe le cas d'agression
- Les avantages d'un mode opératoire

Pendant la formation, réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre ✓

Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓

Évaluation et clôture ✓



- **Public** : Collaborateurs, salariés ou agents
- **Prérequis** : être en poste
- **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• Modalités au choix

- ☒ INTER ou ☒ INTRA
- ☒ Présentiel ou ☒ Distanciel



• Dates et Lieux

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



2 jours - 13 heures

J1: 9h00-12h30 / 13h30-16h30
J2: 8h30-12h00 / 13h00-16h00



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr



FORMATEUR & APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

Le Lâcher-prise

Pourquoi et comment prendre du recul au travail ?



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les composants du lâcher-prise
- Comprendre les impacts du lâcher-prise
- Transformer ses pensées négatives et ses comportements
- Développer dans l'action la recherche de sens et de simplicité



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Jour 1 - Accueil, introduction et tour de table

1. COMPRENDRE ET DÉFINIR LE LÂCHER-PRISE

- La définition du lâcher prise : ses principes, ses origines
- L'identification du bénéfice sur le développement personnel
- Le changement, le contrôle
- Le passé, le présent et le futur : libérons-nous du temps
- L'état présent

2. IDENTIFIER LES CONSÉQUENCES DU LÂCHER-PRISE

- Les raisons du lâcher-prise dans son environnement professionnel et personnel
- La santé, le mental et le bien-être

3. AJUSTER SES ATTITUDES ET SES COMPORTEMENTS

- Identifier ce que "vous tenez" avant de lâcher-prise
- Se débarrasser des pensées négatives
- Élargir son regard sur les autres et les événements
- Cerner ses zones de crispation
- Repérer les indicateurs : colère, culpabilité, émotions, envies, déceptions, peurs et anxiété

Jour 2

4. SE RECENTRER SUR L'ESSENTIEL ET GARDER LE CAP

- Les obstacles : les résistances, les forces contraires
- L'art de la simplicité. Qu'éliminer, que garder ?
- L'acceptation de ce qui satisfait vos sens
- L'Analyse pratique Personnelle et Professionnelle (APP)

5. DÉFINIR UN PLAN D'ACTION

- Les axes de progression
- Les objectifs et moyens
- La planification du lâcher-prise

Pendant la formation, réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre



Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓

Évaluation et clôture ✓



- **Public** : Collaborateurs, salariés ou agents
- **Prérequis** : être en poste
- **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• Modalités au choix

☒ INTER ou ☒ INTRA

☒ Présentiel ou ☒ Distanciel



• Dates et Lieux

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



1 jour – 6,5 heures

9h00-12h30 / 13h30-16h30



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

Du stress au burn-out

Comprendre les mécanismes et les effets pour ne pas les subir



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le mécanisme et les effets du stress, de l'épuisement professionnel, du burn-out
- Savoir prévenir le stress, l'épuisement professionnel, les risques de burn-out
- Situer les moyens de régulation et d'adaptation
- Adopter les bonnes pratiques de prévention



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Jour 1 - Accueil, introduction et tour de table

1. STRESS : DE QUOI PARLE-T-ON ? EN QUOI SUIS-JE CONCERNÉ ?

- Définitions : stress physiologique, stress traumatique, burn-out, risques psychosociaux
- Focus sur le stress au travail, déceler les risques de stress au travail
- Les stratégies d'adaptation, auto-évaluation : à quel point suis-je stressé ?
- Les outils individuels pour prévenir le stress

2. LES TROUBLES PSYCHOSOCIAUX

- Définitions des troubles psychosociaux : stress, épuisement professionnel, burn out
- Les facteurs professionnels : organisation du travail, culture de l'organisation, type de management, relations professionnelles...
- Repérage des signes précurseurs
- Facteurs personnels et professionnels

3. L'AUTODIAGNOSTIC POUR MIEUX APPRÉHENDER L'ÉPUISEMENT

- Analyse de son propre fonctionnement et de ses réactions
- Qualité des relations professionnelles et du travail en équipe

Jour 2

4. CONNAITRE LE BURN-OUT ET SON MECANISME

- De quoi parle-t-on ? Stress et burn-out : quels liens ?
- Savoir repérer les premiers signes de burn-out et prévenir la rupture

5. PREVENIR, ADOPTER LES BONNES PRATIQUES ET EVITER LES RISQUES DE RUPTURE

- Les indicateurs de risque à repérer et les bonnes pratiques
- Savoir écouter et orienter un collaborateur en souffrance
- Savoir détecter les cas critiques : risque suicidaire, mise en danger (risque routier, manifestations physiques aiguës, troubles du comportement...)
- Connaître les ressources internes et externes à l'organisation

Pendant la formation, réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre ✓

Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓

Évaluation et clôture ✓



- **Public** : Collaborateurs, salariés ou agents
- **Prérequis** : être en poste
- **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• Modalités au choix

- ☒ INTER ou ☒ INTRA
- ☒ Présentiel ou ☒ Distanciel



• Dates et Lieux

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



1 jour – 6,5 heures

9h00-12h30 / 13h30-16h30



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr



FORMATEUR & APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

Gestion des situations difficiles et des conflits au travail ou face au public



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Différencier problème à résoudre, situations difficiles et conflits
- Comprendre les conflits au travail, diagnostiquer et analyser les différents types de conflits
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des situations difficiles et des conflits
- Connaître les moyens de résolution de conflits
- Aborder avec efficacité l'après-conflit, retrouver la confiance



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Jour 1 - Accueil, introduction et tour de table

1. LES NOTIONS DE PROBLÈME, DÉSACCORD, SITUATION DIFFICILE, CONFLIT...

- Distinguer problème, situation difficile et conflit

2. IDENTIFIER LA NATURE ET LES CAUSES DES CONFLITS

- Connaître les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes
- Identifier la nature et les causes véritables de conflits
- En évaluer les enjeux et conséquences

3. LES ÉLÉMENTS CLÉS DU CONFLIT

- Le conflit oppose au moins deux parties
- Se positionner dans les 7 étapes d'un conflit
- Le triangle de Karpman : la victime, le persécuteur et le sauveur

Jour 2

4. LES DIFFÉRENTS CONFLITS RENCONTRÉS

- Conflits avec le public
- Conflits entre collègues ou avec l'encadrement
- Conflits entre services

5. DÉSAMORCER OU RÉSOUDRE UN CONFLIT

- Découvrir les 4 niveaux d'écoute pour désamorcer
- Déterminer la position de vie de chaque protagoniste
- Clarifier le point de vue de chacun grâce aux questions de clarification
- Apprendre et s'entraîner à la régulation
- Apprendre et s'entraîner à l'arbitrage ou à la médiation

Pendant la formation, réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre ✓

Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓

Évaluation et clôture ✓



- **Public** : Collaborateurs, salariés ou agents
- **Prérequis** : être en poste
- **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• Modalités au choix

☒ INTER ou ☒ INTRA

☒ Présentiel ou ☒ Distanciel



• Dates et Lieux

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



1 jour – 6,5 heures

9h00-12h30 / 13h30-16h30



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr



FORMATEUR & APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE



Les Discriminations et l'Égalité professionnelle

Sensibilisation à l'Égalité hommes/femmes - Stéréotypes de genre - Discriminations



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appréhender l'égalité femmes/hommes, les stéréotypes de sexes, les formes de discrimination
- Connaître le cadre juridique et les principales données chiffrées
- Connaître les principales actions de la politique diversité et égalité professionnelle du ministère
- Connaître les pratiques pour lutter contre la discrimination homme/femme



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Matin - Accueil, introduction et tour de table

1. PRINCIPALES NOTIONS, CADRE LÉGISLATIF ET CONTEXTUALISATION

- L'égalité femmes/hommes, notion de stéréotypes de sexes, critères et formes de discrimination
- Les chiffres clés en matière d'inégalité, dans les entreprises et dans la fonction publique
- Cadre légal de la lutte contre les discriminations (discrimination, diversité, égalité des chances, racisme) et état actuel du droit de la lutte contre les discriminations (Européen, Français)

2. LES ENJEUX DE L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

- Le processus de création et de reproduction des inégalités
- Les conséquences des inégalités sur les individus et le collectif de travail
- Le partage d'une culture de l'égalité

Après-midi

3. LE MÉCANISME DE CONSTRUCTION DES STÉRÉOTYPES DE GENRE

- Définition et fonctionnement du stéréotype
- Le stéréotype, le préjugé et la discrimination
- Qu'entend-on par « genre » ? Définition du stéréotype de genre

4. LES DISCRIMINATIONS

- La définition des discriminations
- Les critères de discrimination dans le déroulé de carrière

5. LES « BONNES » PRATIQUES POUR LUTTER CONTRE LA DISCRIMINATION HOMME/FEMME

- Exemple de pratiques sur le sujet
- Les acteurs de la lutte contre les discriminations
- Les relais sur lesquels s'appuyer et orienter des victimes

Pendant la formation, réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre ✓

Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓

Évaluation et clôture ✓



- **Public** : Collaborateurs, salariés ou agents
- **Prérequis** : être en poste
- **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• Modalités au choix

- ☒ INTER ou ☒ INTRA
- ☒ Présentiel ou ☒ Distanciel



• Dates et Lieux

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



1 jour – 6,5 heures

9h00-12h30 / 13h30-16h30



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr



FORMATEUR & APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Femmes managers : développez votre potentiel

Sensibilisation à l'égalité professionnelle : osez asseoir votre légitimité et prendre votre place



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les spécificités du management au féminin
- Savoir se positionner et s'affirmer dans son environnement
- Savoir utiliser son intelligence émotionnelle



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Accueil, introduction et tour de table

SÉQUENCE 1 - DIFFÉRENCIER LES RÉELLES SPÉCIFICITÉS DES IDÉES REÇUES

- Ce qui caractérise les femmes en management
- Les idées reçues qui peuvent être des freins au quotidien
- Les données existantes sur le sujet et la comparaison avec le vécu de chacun

SÉQUENCE 2 - DÉVELOPPER SON ASSERTIVITÉ

- Identifier son profil d'affirmation personnel
- Savoir s'affirmer face aux comportements de ses interlocuteurs
- Pratiquer l'assertivité dans des contextes tendus
- Savoir adapter son style de management

SÉQUENCE 3 - DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

- Identifier les émotions, leurs déclencheurs et leur utilité
- Savoir gérer ses comportements dans les situations à forte charge émotionnelle

Pendant la formation, réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre ✓
Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓
Évaluation et clôture ✓



- **Public** : Collaborateurs, salariés ou agents
- **Prérequis** : être en poste
- **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• Modalités au choix

- ☒ INTER ou ☒ INTRA
☒ Présentiel ou ☒ Distanciel



• Dates et Lieux

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



1 jour – 6,5 heures
9h00-12h30 / 13h30-16h30



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr



FORMATEUR & APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE



Lutte contre les violences sexuelles et sexistes

Sensibilisation des équipes



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir identifier et comprendre ce qu'est le harcèlement sexuel, les formes de comportements hostiles à connotation sexuelle et de violences sexuelles dans la vie professionnelle
- Appréhender le cadre légal et les risques disciplinaires et pénaux encourus
- Identifier les bonnes pratiques de lutte contre les violences sexuelles et sexistes



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Matin - Accueil, introduction et tour de table

1. MAÎTRISER LE CADRE JURIDIQUE DES AGISSEMENTS SEXISTES, DU HARCÈLEMENT ET DES VIOLENCES SEXUELLES

- Définition des termes : harcèlement, violences sexuelles et sexistes
- Le cadre juridique, les responsabilités et les sanctions judiciaires

2. AGIR SUR UNE SITUATION DE VIOLENCE

- Les réponses disciplinaires et juridiques
- Comment accompagner l'agent victime après qu'elle/il ait parlé ?
- Connaître l'ensemble des acteurs et leurs rôles
- Le rôle de la médecine du travail et des assistants de service social

3. PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT SEXUEL

- La sécurité au travail comme obligation de résultat
- Anticiper et désamorcer la violence ou harcèlement sexuels
- Identifier une situation à risque, les différentes formes
- Les répercussions individuelles à celles collectives
- Les impacts psychologiques et les degrés de gravité

Après-midi

4. LE SEXISME AU TRAVAIL

- Étape 1 - Comprendre l'intérêt et le cadre juridique (Définitions - Cadre juridique)
- Étape 2 - Prendre conscience des stéréotypes et des manifestations du sexisme : l'agissement sexiste, les incivilités et l'irrespect, le harcèlement sexuel et moral... les sanctions et les obligations de prévention
- Étape 3 - Changer notre comportement
Comment prévenir et lutter contre le sexisme dans les dimensions de la vie professionnelle

Pendant la formation, réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre ✓
Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓
Évaluation et clôture ✓



- **Public** : Collaborateurs, salariés ou agents
- **Prérequis** : être en poste
- **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• Modalités au choix

- ☒ INTER ou ☒ INTRA
- ☒ Présentiel ou ☒ Distanciel



• Dates et Lieux

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



1 jour – 6,5 heures
9h00-12h30 / 13h30-16h30



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr



FORMATEUR & APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

NOUVEAU

Le Handicap au travail

Sensibilisation des équipes



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser l'environnement du handicap au travail
- Identifier les situations de handicap et les personnes : notion, types de handicap et situations
- Appréhender le cadre réglementaire et législatif
- Construire un accueil et une intégration adaptés
- Sensibiliser les équipes au contact des personnes handicapées



PROGRAMME DE LA FORMATION (susceptible d'adaptations)

Matin - Accueil, introduction et tour de table

1. Maîtriser l'environnement du handicap en milieu professionnel

- Le handicap : de quoi parle-t-on ? Notions de déficience, d'incapacité, de handicap
- Maîtriser les évolutions de la Loi Handicap 2020
- Le cadre réglementaire et législatif, l'égalité de traitement
- L'obligation d'emploi des travailleurs en situation de handicap, évolutions et les tendances
- La non-discrimination et inaptitude
- La mission du Référent Handicap et des autres acteurs clés (AGEFIPH/FIPHFP, MDPH/CDAPH, Services de Santé au Travail)

2. Reconnaître les situations de handicap et développer les moyens de compensation

- Les familles de handicap : visuel, auditif, moteur, mental, psychique, maladies invalidantes
- Les moyens de compensation et les financements

Après-midi

3. Intégrer le handicap au travail

- Préjugés sur l'embauche de travailleurs handicapés, repérage des postes pouvant être occupés par les personnes en situation de handicap
- La relation d'aide
- L'évaluation des compétences au regard du handicap
- La sensibilisation du collectif de travail

4. Accompagner le handicap au travail

- accueil de travailleurs handicapés (représentations, gestion des émotions, réaction dans les situations délicates)
- Prendre contact et se présenter, le rôle du Référent Handicap
- Mener les entretiens avec la personne handicapée
- Aborder le handicap comme un paramètre au travail

Pendant la formation, réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre ✓

Conseils personnalisés donnés par l'animateur aux participants ✓

Évaluation et clôture ✓



- **Public** : Collaborateurs, salariés ou agents
- **Prérequis** : être en poste
- **Effectif** : 4 à 12 stagiaires

• Modalités au choix

- ☒ INTER ou ☒ INTRA
- ☒ Présentiel ou ☒ Distanciel



• Dates et Lieux

Dates à réserver
Salle dans vos locaux



1 jour – 6,5 heures

9h00-12h30 / 13h30-16h30



TARIF
sur devis



CONSEIL & DEVIS

02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr
www.winnergroup.fr



FORMATEUR & APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **Formateur** : La formation est animée par un formateur expert de cette thématique
- **Approche pédagogique** : méthode active alternant apports théoriques et mises en situation : Travail en sous-groupe, Jeux de rôles, Échanges participants, Questionnaires, Vidéos, Quizz...
- **Acquis** : positionnement et évaluation des compétences acquises au cours et en fin de stage
- **Personnes handicapées** : formation accessible, contacter le référent WINNER partenaire Agefiph

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE



COACHING & ACCOMPAGNEMENT

COACHING INDIVIDUEL



Le Coaching, une solution pour vos Cadres ?

Les collaborateurs qui évoluent vers des responsabilités d'encadrement ou les cadres qui deviennent des dirigeants, des membres de Comité de Direction, viennent du terrain !

Avant d'accéder à ces nouvelles missions, ils nécessitent de renforcer leur expérience afin d'accéder à la dimension politique, stratégique, et opérationnelle qui les attend. Le coaching en entreprise de WINNER les aide à se mettre à niveau.

Nos Coachs accompagnent les Cadres, les Personnels d'encadrement, les Chefs de service dans une perspective d'évolution durable et globale et aident à :

- Trouver des solutions
- Développer chaque potentiel
- Renforcer les compétences
- Faire face à des situations sensibles/complexes
- Conduire une transformation ou piloter un projet transverse stratégique
- faire face aux résistances de l'organisation à des changements



Conseil Coaching
Tél. 02 40 88 54 74



Le coaching en entreprise porte sur des sujets variés :

- Coaching de Cadre, DG, DRH, DT, DSI
- Coaching de prise de poste
- Coaching de chef de service
- Coaching d'équipe d'encadrement

L'expérience des Coachs de WINNER, leur expertise et l'impact de leur coaching, vous fait atteindre des résultats remarquables rapidement .



Comment s'effectue notre mission de coaching

Sur votre initiative, ou sur proposition de votre entreprise, un Coaching individuel en entreprise commence par un accord tripartite entre vous, votre entreprise et le Coach WINNER.

- 1 Séance exploratoire : Explorer la demande et élaborer les objectifs
- 2 Séance tripartite : Se mettre d'accord sur les objectifs et les indicateurs de réussite avec l'aide du N+1 et/ou du RH. Identifier les ressources sur lesquelles s'appuyer
- 3 Succession des séances : certaines en face à face et d'autres plus courtes par téléphone. Échange de mails si besoin.
- 4 Dernière séance tripartite : Évaluer les résultats et clôturer la mission

Séances & Tarifs

sur demande de devis



COACHING D'ÉQUIPE

ATELIERS COLLECTIFS



Le Coaching, une solution pour vos équipes?

Le Coaching d'équipe est un dispositif à haute valeur ajoutée, qui accompagne le travail d'une équipe, centrée sur les résultats qu'elle vise, au plus près de ses enjeux opérationnels.

C'est une prestation orientée action et solutions, qui vise des résultats tangibles.

L'équipe travaille sur ses sujets habituels, stratégiques et opérationnels ordinaires, tandis qu'un coach l'accompagne et lui tend le miroir pour qu'elle puisse se voir fonctionner et se challenger elle-même :

- sur ses points forts et potentiels
- sur ses fonctionnements internes, ses interactions, ses synergies
- sur sa vision, ses valeurs, son enthousiasme, sa créativité
- sur son rapport à l'échec et à la réussite, ses manières de gérer le stress et le challenge



Formats d'interventions de coaching d'équipe

- Diagnostic d'équipe : bilan de fonctionnement, diagnostic 360 d'équipe, diagnostic systémique
- Harmonisation des pratiques managériales et/ou collaboratives
- Engagement au service « Tous ensemble ! »
- Optimisation des routines et des réunions d'équipe
- Séminaires stratégiques pour définir ensemble des orientations structurantes, et/ou pour renforcer les liens et la cohésion humaine
- Ateliers thématiques, échange des pratiques, partage des missions et feuilles de routes, activités de cohésion, etc...

Accompagnement continu : un Coaching d'équipe se déroule sur plusieurs mois, lors de ses réunions opérationnelles, pour ajuster sur mesure les interventions dont l'équipe a besoin pour progresser au plus près des préoccupations de son actualité.



Conseil Coaching
Tél. 02 40 88 54 74

Séances & Tarifs

sur devis



L'ORGANISME DE FORMATION

QUI SOMMES-NOUS ?

Créé en 1992, WINNER (SARL) est un organisme de Formation Professionnelle au service de Établissements du Privé, de la Fonction Publique d'État, Territoriale et Hospitalière.

NOS MISSIONS

Dans un contexte changeant pour les cadres et les salariés, du privé ou du public nos services de formation visent essentiellement l'amélioration continue des pratiques managériales et collaboratives, la Qualité de Vie au Travail (QVT), la prévention des Risques Psychosociaux (RPS) dans le but de renforcer l'harmonisation des pratiques et la cohésion pour un collectif serein et efficace au travail.

A la demande d'une direction ou d'un service, nous concevons et livrons des formations courtes (2 à 5 jours) sur catalogue, des parcours de formation sur mesure, des accompagnements individuels ou collectifs en France, les DOM-TOM, et les pays francophones.

NOTRE EXPÉRTISE DU SERVICE

Les Consultants-Formateurs de WINNER ont l'expertise de la **PRODUCTION DE SERVICE (Servuction)** dans un environnement public ou privé.

Ils transmettent les bonnes pratiques nécessaires aux relations interpersonnelles, individuelles et collectives, entre cadres et collaborateurs ou agents au service de publics, au service des établissements ou au service des institutions.

Ces bonnes pratiques peuvent concerner :

- Les Techniques de Management de Service
- Les Techniques de Management d'équipe
- Les Techniques de Communication,
- Les Techniques de Développement personnel,
- La Qualité de Vie au Travail,
- La Prévention des Risques Psychosociaux.

Nos Consultants-Formateurs interviennent dans toute organisation quel que soit le cœur de métier technique (Santé, Fiscalité, Sécurité...) : CHU, EHPAD, DGFIP, DRFIP, DDFIP, DOUANES, INSEE, CAF, CRAM, CARSAT, INTERCOMMUNALITÉS...

- Raison sociale : WINNER
 - Statut juridique : SARL créée en 1992
 - Direction : Joaquim GONZALEZ
 - N° SIRET : 429 397 128 000 35
- Déclaration d'activité d'Organisme de Formation Professionnelle
N°52440842344
- délivrée par la préfecture de la région Pays de la Loire. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
- Siège social :
- 1 bis, allée du Parc de Mesemena
44500 La Baule

WINNER est certifié QUALIOPi
depuis le 13 décembre 2020



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Pour répondre à la loi n° 2018-771 et à l'ordonnance n° 2020-387 du 1er avril 2020, les prestataires de formation devront être certifiés QUALIOPi pour bénéficier du financement de formations sur des fonds publics ou mutualisés de l'État, des Régions, de la Caisse des dépôts et consignations, des Opco, de Pôle emploi ou de l'Agefiph.





L'ÉQUIPE



MAGALIE

Conseillère Commerciale & Formatrice

- Techniques d'accueil
- Techniques de communication & vente

Diplômée de l'École de commerce WILD



CHLOÉ

Consultant-Formateur

- Management RH
- Gestion du Social
- QVT et prévention des RPS

Diplômée du CNAM Master I en Ressources Humaines



MARINE

Consultante RH - Formatrice & Coach ICF

- Management & Leadership
- Management RH
- Techniques de Communication

*Master 2 Design Services & Gestion de Projet
Diplômée de l'école de Design de Nantes Atlantique*



MARIE

Consultante RH - Formatrice & Coach ICF

- Communication
- Ingénierie Pédagogique
- QVT et prévention des RPS

*SciencesPo Paris Communication des organisations
Master 2 Médiation interculturelle – Université de Poitiers*



JOAQUIM P. GONZALEZ

Manager – Expert Services Publics ou Privés

- Management Général de Services
- Management d'équipe
- Techniques de Communication
- QVT & Risques Psychosociaux

Diplômé ESSEC Management Général International

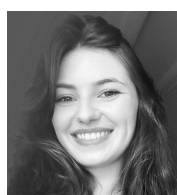


EMMANUEL

Consultant-Formateur

- Management de l'événementiel
- Techniques de Communication
- Prise de parole en public

*DESS en Management de la Communication-IAE d'Aix en Provence
Diplômé en Management relationnel-Université Paris Dauphine*



JEANNE

Chargée Web-Marketing et communication

Bts Communication / Bachelor e-business (en cours)



Les Formateurs de WINNER sont diplômés de l'enseignement supérieur ou de grandes écoles (ESSEC).. Ils sont expérimentés dans leur domaine de compétence et dans de nombreux secteurs professionnels du public et du privé.



PLAN DE FORMATION & GRILLE DE TARIFS

GRILLE DE TARIFS 2021-2022

➡ Appliquer la grille tarifaire dégressive ci-dessous à votre total de jours de formation à réserver :

€ TARIFS DÉGRESSIFS suivant le nombre de jours de formation commandés par année		
CERTIFICATION PROFESSIONNELLE	Tarif individuel (CPF) 0,5 + 3 jours	Tarif équipe encadrement 0,5 + 3 jours
Cadres et personnel d'encadrement	1 000 € net TVA par jour	Estimation sur demande
FORMATIONS	Tarif 1 à 6 jours	Tarif + 6 jours
Cadres et personnel d'encadrement (Forfait présentiel 4 à 12 encadrants)	1 800 € net TVA par jour	1 600 € net TVA par jour
Collaborateurs ou Agents (Forfait présentiel ou distanciel 4 à 12 agents)	1 400 € net TVA par jour	1 200 € net TVA par jour
COACHING	Tarif individuel 1H	Tarif équipe encadrement
Cadres et personnel d'encadrement	190 € à 300 €	Sur devis
« TVA non applicable selon l'article 293 B du Code Général des Impôts »		

WINNER pratique une politique de prix inférieure au prix moyen des formations proposées par les organismes de formation professionnelle certifiés QUALIOPII selon la loi (500 € HT à + de 1500 € HT par jour et par personne)



Conseil Formation
Tél. 02 40 88 54 74



L'APPROCHE PÉDAGOGIQUE



PHASE 1 PRÉPARATION DE LA FORMATION

INGÉNIERIE DE LA FORMATION CATALOGUE

Chaque année, un travail d'ingénierie de formation est réalisé en amont des actions envisagées dans les différents domaines de formation dont le Management, la Mercatique, le Marketing de services, la Gestion RH, la Qualité de Vie au Travail et la prévention des Risques Psychosociaux (RPS). L'objectif est de transformer les attentes de développement de compétences, des cadres, personnels d'encadrement et collaborateurs ou agents, en une offre de formation adaptée autour d'objectifs clairement définis. Cette première étape fixe les grandes lignes du projet de formation.

INGÉNIERIE DE LA FORMATION SUR MESURE

Pour toute demande de formation spécifique, WINNER détermine en réalisant un diagnostic précis (profil professionnel et/ou managérial du futur formé, niveau de maîtrise des contenus sur le terrain, contexte spécifique dans lequel s'exercent ses compétences).

Cette première étape « personnalisée » sert de support et de base à l'action de formation.

Grâce à ce diagnostic, le formateur et le formé sont en phase au moment de la formation.



PHASE 2 - ANIMATION DE LA FORMATION

Les Consultants-Formateurs de WINNER utilisent des méthodes pédagogiques participatives et actives.

Lors de chaque formation, les séquences du scénario pédagogique peuvent comprendre la découverte ou le rappel de fondamentaux du domaine, des réflexions sur les nouvelles pratiques, des analyses des processus de fonctionnement ainsi que la co-construction entre les participants de méthodes, modes opératoires, outils, plan...

Depuis 25 ans à votre service.

Merci de votre confiance !

Les techniques d'animation proposées par les Consultants-Formateurs sont les suivantes :

- Apports de méthodes et d'outils,
- Partage d'expériences et témoignages de bonnes/mauvaises pratiques
- Réalisation de travaux de groupe,
- Étude de cas pratiques liés aux contextes professionnels des stagiaires
- Réalisation de plans d'action (en fonction du module choisi),
- Jeux de rôles analysés (option).

Des mises en situations sont réalisées pour valider l'acquisition progressive des méthodes et outils ; en outre, en fin de formation, des exercices de synthèse sont proposés, permettant aux participants de se projeter dans leur travail quotidien, en intégrant ces nouveaux acquis.



PHASE 3 - ÉVALUATION DE LA FORMATION

ÉVALUATION À CHAUD - FORMATIONS AU CATALOGUE

A l'issue de leur formation, les stagiaires évaluent eux-mêmes la qualité de celle-ci. Leurs remarques peuvent être communiquées sur demande. Sur la base des différents exercices animés par le formateur, un bilan pédagogique portant sur la dynamique de groupe et la progression, peut-être restitué sur demande.

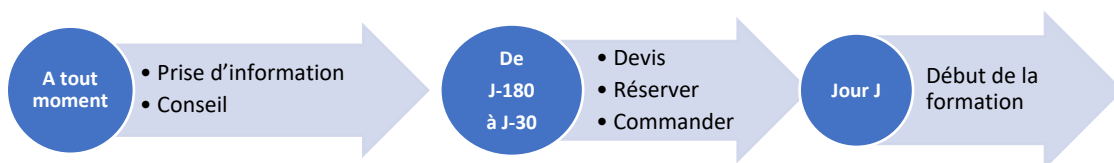
ÉVALUATION À FROID - FORMATIONS « SUR MESURE »

Sur demande anticipée d'un accompagnement terrain après la formation, le formateur accompagne individuellement ou collectivement les stagiaires dans la mise en pratique de leur formation sur le terrain. Une évaluation des axes de progrès individuels et/ou collectifs est alors effectuée et restituée.



MODALITÉS PRATIQUES

1-ANTICIPER LES DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION



2. INSCRIPTION

Par mail : contact@winnergroup.fr

En envoyant à WINNER un bulletin d'inscription par bénéficiaire, dûment complété.

Un accusé de réception par mail confirmant l'inscription vous sera envoyé.

Pour demander un renseignement administratif, pour vous inscrire, contactez-nous par téléphone

3. CONVOCATION

Une semaine avant la formation, une convocation sera adressée à chaque bénéficiaire par mail rappelant le lieu exact, les horaires, et les moyens d'accès avec un plan détaillé.

WINNER se réserve le droit de reporter une formation pour des raisons de force majeure ou si le nombre de participants n'est pas suffisant.

4. HORAIRES

D'une manière générale, les formations ont lieu comme suit : **09h00-12h30 et 13h30-16h30**

5. TRANSPORTS

Les meilleures conditions d'accès ont été choisies, à quelques pas des transports en commun. Des parkings publics ou privés sont accessibles aux participants.

6. ACCESSIBILITÉ PERSONNES HANDICAPÉES

De l'accès au parking à l'entrée en salle de formation, WINNER assure l'accessibilité des lieux aux personnes handicapées. Si vous êtes en situation de handicap contactez Mme Pied notre **réfèrent aux personnes handicapées** pour un accompagnement personnalisé.

En tant qu'« Activateur de Progrès » WINNER est engagé auprès de l'Agefiph et son réseau de partenaires en faveur de l'inclusion des personnes handicapées.

7. SALLE DE FORMATION

Les formations en intra délivrées par WINNER ont lieu, dans les salles mises à disposition par la collectivité ou les services organisées pour accueillir des formations dans un environnement adapté.

8. LES MATÉRIELS ET LES SYSTÈMES LES PLUS MODERNES

Les formations utilisent des matériels modernes et performants : PC portable sous Windows 10 possédant les versions les plus récentes des logiciels Microsoft 365, vidéoprojecteur.

9. REPAS ET PAUSES CAFÉ OFFERTS

WINNER apporte le plus grand soin à l'accueil qui vous est réservé. Les pauses café vous sont offertes. Les salles de pause favorisent la détente et la communication, un accès internet est également à votre disposition. Les repas sont réglés par chaque stagiaire.

10. HÉBERGEMENT

WINNER ne se charge pas de l'hébergement des participants. Une liste des hôtels à proximité du lieu de formation est disponible sur demande.



Conseil Formation
Tél. 02 40 88 54 74



CLIENTS & RÉFÉRENCES

MANAGEMENT

- De Sangosse - Management Opérationnel et Entretien managérial pour cadres de direction
- Enthalpia - Management Opérationnel pour Directeurs d'agence
- France Télécom - Management Opérationnel pour Responsables de service
- Mutuelle du Rempart - Management Opérationnel pour Animateur de réseau
- Rivalu - Management Opérationnel pour chefs de chantier
- ST3D - Management Opérationnel pour cadres de Direction
- Technal - Management Opérationnel pour Directeurs d'agence
- Terres du Sud - Conduite de réunion pour cadres de Direction
- MEDEF 46 - Techniques de négociation prud'homales pour conseillers patronaux
- Coopérative Agricole Qualisol - Management Opérationnel et Entretien Managérial pour cadres de direction
- Coopérative Agricole La Périgourdine - Techniques de coaching pour cadres commerciaux...

FONCTION PUBLIQUE

- DGFIP
- DDFIP
- Douanes
- INSEE
- CAF Midi-Pyrénées - Management Opérationnel pour cadres de différents niveaux et services
- CAF Tarn-et-Garonne - Management Opérationnel pour cadres de direction – Techniques de coaching pour cadres intermédiaires
- CHU de Toulouse
- Mairie de Plaisance du Touch
- Mairie de Toulouse
- Mairie de Cugnaux
- Mairie de Donges ...

SOCIÉTÉS INFORMATIQUES

- Allium.
- C.I.M.M. Informatique.
- Canon France.
- Eurogiciel.
- Hewlett Packard.
- Infopoint.
- Microsoft France
- Nec Computers France

SPORT HOTELLERIE TOURISME

- Fédération Française de Golf
- Liges régionales de Golf
- Golfs Français
- Open Golf Club
- Bluegreen
- NGF Golfs
- Fédération Française d'équitation
- CRE régionaux
- IFCE
- CFPPA
- Centres équestres français
- Comité d'Organisation de la Coupe du Monde de Football « France 98 »
- Club Paris Lagardère Jean Bouin (CASG)
- Sofitel Thalassothérapie Quiberon
- Hôtel des Pins Galants
- Hautes-Pyrénées Tourisme et Environnement...

TOUS SECTEURS

- Aéroport Toulouse/ Blagnac
- Centres de gestion agréée
- Chambre de commerce et d'industrie
- Coopérative Agricole Qualisol
- Coopérative Agricole La Périgourdine
- CPA Serre
- Delta Formation (gpe Technal)
- De Sangosse
- Enthalpia
- Fédération Française du Bâtiment de Paris
- Ferso Bio
- France Télécom
- Hautes-Pyrénées Tourisme et Environnement
- JDC
- La Dépêche du Midi
- Pateau SA (groupe BURO+)
- Physiol
- Tissot Bureautique...



Conseil Formation
Tél. 02 40 88 54 74

INFORMATION - CONSEIL PÉDAGOGIQUE & RÉSERVATIONS

Dès aujourd'hui, Contactez-nous pour toute information, devis et réservation de vos formations



Magalie

Conseillère en Formation pour la Fonction Publique



Jeanne

Chargée Web-Marketing et communication



Tél. 02 40 88 54 74

contact@winnergroup.fr



www.winnergroup.fr