

*Le développement de l'individu et de l'équipe
Pour la motivation des personnes
et la performance des organisations*

Votre catalogue de formations et de prestations



Alliance Satisf' Action

☎ 09-50-85-05-56 🌐 <http://www.AISatisfAction.com>

✉ : contact@alsatisfaction.com

Table des matières :

VOTRE CATALOGUE DE FORMATIONS ET DE PRESTATIONS	1
QUELQUES REFERENCES.....	3
NOTRE PEDAGOGIE EN FORMATION.....	4
NOS THEMES DE FORMATION.....	6
Management d'équipes, hiérarchique et transversal	6
Les thèmes périphériques de la sphère du manager.....	10
La conduite de projet	13
Communication interpersonnelle	15
Développement personnel	17
QUELQUES EXEMPLES DE FORMATION DETAILLES.....	19
Être un manager transversal (2*2 jours).....	20
Manager son stress et le stress professionnel de son équipe.....	21
Conduire le changement	22
Savoir travailler en couple.....	23
Préparer sa nouvelle vie de retraité.....	24
Enrichir ses compétences d'expert technique avec des compétences relationnelles	25
COACHING ET ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL	26
NOS PRESTATIONS ET OUTILS D'INTELLIGENCE COLLECTIVE	28
L'approche n° 1 : Le Forum Ouvert (Open Space).....	29
L'approche n° 2 : Le World Café.....	31
La technique d'animation : l'enquête participative	33
CONTACTS.....	36
Notre structure.....	36

Quelques références

3



ESCP-EAP



European School of Management



Alliance Satisf' Action

☎ 09-50-85-05-56 🌐 <http://www.ALSatisfAction.com>

✉ : contact@alsatisfaction.com

Notre pédagogie en formation

De la préparation à l'évaluation de la formation :

4

Un diagnostic
mesurable avant-
formation

- Un échange verbal avec vous et/ou de futurs participants.
- Un questionnaire d'implication.
- Nous pouvons inclure :
 - *Un référentiel de compétences pour cibler les besoins, les contenus de formation, et impliquer les managers.*
 - *Une identification de situations professionnelles permettant de créer les études de cas et une évaluation "post-formation".*

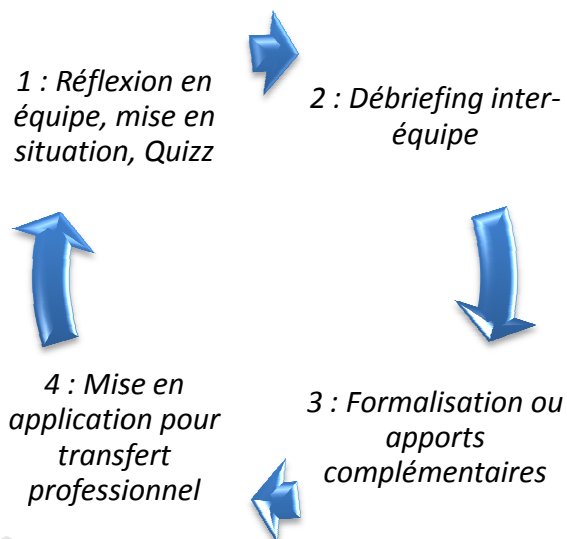
Une formation
présentielle

- 1 à 2 journée(s), pouvant s'intégrer dans un cursus de plusieurs interventions.
- Dynamisée pour une organisation des participants "en équipe".
- Construite spécifiquement à partir du diagnostic.
- Des supports de formation, des fiches synthèses plastifiées, un carnet de bord pour planifier les mises en pratiques "post-formations".

Un suivi et une
évaluation

- Avec un complément des apports, pour les formations d'une journée, si besoin.
- Une évaluation des situation de travail "diagnostic" choisie avant la formation.
- Une évaluation à partir du référentiel de compétence défini avant la formation.
- Des évaluations, donc, à chaud et à froid, sont possibles.
- Un livret stagiaire.

Concrètement, pour chaque séquence pédagogique de la formation



Quelques exemples de séquences pédagogiques

Identifier l'autonomie du collaborateur et adapter son management

Nous utilisons un autodiagnostic permettant de définir le style de management préférence de chaque participant. Après un apport théorique qui précise le lien entre les typologies de management et le niveau d'autonomie de chaque collaborateur, les participants utilisent une fiche support qui permet d'identifier leurs points forts comportementaux et les leviers pour parfaire leur flexibilité managériale. Un entraînement est mis en place avec les différents entretiens.

Gérer les situations critiques et confronter son collaborateur

Chaque participant est ici face à face avec l'animateur. Il s'agit d'une simulation d'entretiens individuels filmés. La vidéo permet ensuite de partager les bonnes pratiques de chacun. Cela permet aussi à chacun d'identifier ses propres leviers d'amélioration.

Élaborer un objectif réaliste et opérationnel.

Le jeu des cubes permet à chacun de vivre et de comprendre les effets motivants ou démotivants d'un objectif trop facile ou trop difficile. Ils expérimentent, en 3 phases, différentes constructions dont ils fixent eux-mêmes l'objectif à atteindre.

Les rôles en équipe BELBIN

Les équipes sont mises en situation pour réaliser leur chef-d'œuvre. Le débriefing souligne les rôles et contribution de chacun et l'organisation commune, la répartition des tâches, la communication, le respect du cahier des charges ... avec ses points forts et ses leviers d'amélioration.



Nos thèmes de formation

Nous vous présentons d'abord un court descriptif général.

Vous trouverez ensuite des fiches présentant les contenus détaillés de certaines formations.


6

Management d'équipes, hiérarchique et transversal

Être un manager légitime et efficace

1 à 2 jours, selon le public et la formule pédagogique choisie

Tout manager, débutant ou expérimenté, souhaitant structurer ou faire le point sur ces pratiques

- 
- *Connaître les clefs du leadership, de l'autorité et de la crédibilité.*
 - *Découvrir et pratiquer les fondamentaux d'un management quotidien réussi.*
 - *S'approprier la liste des bons comportements pour gérer les personnes et la performance.*
 - *Savoir créer un langage et une culture commune.*
 - *Pratiquer les missions du manager hiérarchique et transversal.*

 - *Le management opérationnel de la performance.*
 - *Accompagner et professionnaliser ses collaborateurs*
 - *Mise en place des moyens de suivi et d'alerte dans l'équipe managée pour la création de valeur.*
 - *Développer et s'adapter à l'autonomie de chacun*
 - *Canaliser et sécuriser l'action*
 - *Formalisation des services attendus et perçus.*
 - *Diagnostic des points forts et des points faibles de son unité.*
 - *Le management humain d'un service.*
 - *Développer l'énergie de ses collaborateurs*
 - *Transmettre une culture, une vision et des valeurs.*
 - *Créer un esprit d'équipe.*
 - *Crédibiliser son management*

- *Gérer et transmettre le changement.*
- *Manager avec l'intelligence émotionnelle.*
- *La gestion des sanctions.*

Atelier d'échanges sur le management et l'analyse des pratiques

*3 à 7 heures, selon le public et la formule pédagogique choisie
Tout public ayant déjà une expérience de management*

- *Ce module particulier est intégré dans un processus de suivi de formation. Il permet un partage d'expérience des participants, un échange sur les réussites et les bonnes pratiques professionnelles et sur les points à consolider et les difficultés rencontrées. Des apports complémentaires sont fonction des préoccupations du groupe et seront identifiés par un questionnaire avant la formation.*

7

Les indispensables du nouveau manager

*1 à 2 jours, selon le public et la formule pédagogique choisie
Tout nouveau manager*

- *Ce stage est une première approche du management. L'un des objectifs est de donner « de l'épaisseur » au futur manager pour l'aider à mieux légitimer sa fonction.*
- *S'approprier le rôle et les fonctions du manager.*
- *Connaître la discipline et la constitution d'une équipe Belbin.*
- *Identifier les principales missions du leader.*
- *Se positionner entre autorité et pouvoir.*
- *Clarifier sa marge de manoeuvre de nouveau manager.*
- *Définir le niveau d'autonomie du collaborateur et le type de management approprié.*
- *Connaître les leviers de la motivation.*
- *Définir et suivre un objectif réaliste.*

La délégation

*1 à 2 jours, selon le public et la formule pédagogique choisie
Tout manager, hiérarchique ou transversal*

- *Ce module est intégré dans un cursus. Les participants doivent au préalable participer au stage « sensibilisation au management ».*
- *Préparer et présenter une délégation.*
- *L'entretien de délégation.*
- *Clarifier sa marge d'autonomie et les risques.*
- *Rendre l'autre autonome.*

- *Suivre les actions.*
- *Terminer une action déléguée.*

Modèles et leviers d'implication du leader efficace (atelier d'entreprise)

*1 à 2 jours, selon le public et la formule pédagogique choisie
Tout manager*

- *Ce module est un atelier d'une journée sur les modèles et leviers de motivation.*
- *Il est destiné aux managers.*
- *Les outils présentés sont intégrables dans les pratiques managériales*
- *Il s'agit, dans cet atelier, d'optimiser ses propres pratiques managériales pour qu'elles génèrent davantage d'implication et d'adhésion.*

8

Préparer et mener un entretien professionnel motivant. Savoir organiser et suivre des activités et des objectifs. Comprendre la réforme de la formation de 2015.

*1 à 2 jours, selon le public et la formule pédagogique choisie
Tout manager*

- *Savoir fixer des objectifs « métiers » et mesurer des évolutions.*
- *Donner du sens et une orientation à la carrière et à l'évolution professionnelle de vos salariés.*
- *Rendre les différentes phases d'un entretien professionnel motivantes et utiles.*
- *Fidéliser et motiver vos équipes.*
- *Savoir utiliser l'entretien professionnel pour crédibiliser votre statut de meneur d'homme.*

Développer le bon stress, pour soi et pour son équipe

*2 à 3 journées, selon que l'on aborde le stress pour soi et/ou le stress pour l'équipe
Tout manager*

- *Reconnaître les indicateurs et les leviers d'action, pour soi et son équipe.*
- *Mobiliser et élargir ses ressources pour agir positivement, face au stress dans l'entreprise, dans le quotidien professionnel.*
- *Les méthodes de management permettant d'être leader dans un contexte stressant.*
- *Comprendre et utiliser l'intelligence émotionnelle dans les relations interpersonnelles.*
- *La communication dans l'équipe, la gestion des conflits et des rumeurs.*
- *Intégrer le stress dans un management positif.*
- *Les objectifs, le manque de ressources et l'organisation de la charge de travail.*

Créer, développer et maintenir une dynamique d'équipe performante

*2 jours
Tout manager, hiérarchique ou transversal*

- *Selon vos enjeux, cette prestation peut être une formation mais peut aussi être une action d'accompagnement et coaching d'équipe.*
- *Savoir passer d'un groupe à une équipe.*
- *Les enjeux et conditions d'une équipe.*
- *Les différents rôles Belbin.*
- *Mettre en place les outils relationnels et organisationnels de son développement et de sa performance, concrètement et au quotidien.*
- *Les équipes de haute performance.*



Les thèmes périphériques de la sphère du manager

Le manager formateur (tutorat et transfert de connaissance)

2 jours
Tout manager

- Pour les managers qui ont besoin de former en interne ou d'assurer un rôle de tuteur.
- Ce module est intégré dans un cursus. Les participants doivent au préalable participer au stage « Efficacité relationnelle »
- Connaître le rôle du tuteur.
- Les fondamentaux pédagogiques du transfert de compétences.
- La communication et la motivation de l'apprenant.
- Acquérir le savoir être nécessaire à la transmission de savoir.
- Favoriser les bonnes pratiques et les comportements relationnels adaptés.
- Optimiser la confiance, acquérir le savoir-faire communicationnel et pédagogique.

10

Méthodes et outils de résolution de problèmes

1 à 2 jours, selon les acquis
Tout public

- Identifier les problèmes : différencier causes et effets.
- Les analyser et trouver des solutions pertinentes : les solutions sur base de causes et non d'effets.
- Identifier les principales étapes de la méthode de résolution de problèmes : une démarche globale.
- Les outils de recueil, d'analyse, de diagnostic, de recherche et de prise de décision.
- Utiliser les outils appropriés à chaque étape.
- Transférer les acquis dans diverses situations professionnelles.
- Conclusion et appropriation des outils.

Gérer et planifier la charge de travail d'un service ou d'une équipe projet

2 jours
Tout manager

- Passer d'un groupe à une équipe.
- Mesurer et structurer la charge de travail de son équipe.
- Adapter son management.
- Connaître les principaux outils de gestion du temps.
- Mieux comprendre son propre rapport au temps.
- Organiser et fixer les priorités au quotidien.
- Faire évolution le planning au jour le jour.
- Savoir dire non.



- *Savoir déléguer en confiance.*

Conduire le changement

2 jours
Tout manager

- *En fonction des situations énoncées par les intéressés lors du questionnaire qui précède la formation, le contenu pourra être adapté.*
- *Ce recensement pourrait nous amener à vos accompagner sur des processus organisationnels plutôt que de mener une action de formation. Un exemple d'accompagnement : l'enquête participative.*

- *Les processus du changement.*
- *L'analyse des enjeux et des priorités.*
- *Les étapes du changement et l'implication des acteurs.*
- *Mettre en place une dynamique d'équipe et des leviers de gestion du changement « moteur ».*
- *Les stratégies à mettre en œuvre.*
- *Le plan d'action et son suivi.*
- *Les méthodes de résolutions de problèmes.*
- *Communiquer sur les changements.*

Gérer son temps et connaître les méthodes d'organisation

2 jours
Tout public

- *Notions de base de gestion du temps*
- *La valeur du temps pour l'individu*
- *Reconnaître ses résistances*
- *Les aléas et imprévus*
- *Les urgences*
- *Analyse de l'importance des tâches*
- *Établir des priorités*
- *Hiérarchiser les tâches*
- *Définition d'un planning*
- *Planifier avec méthodologie*
- *La notion d'anticipation*
- *Outils d'organisation*
- *Alterner temps de concentration et temps de relaxation*
- *Allier pratique et réflexion*
- *Le suivi et la maîtrise des délais*



- Sélectionner ses propres outils et méthodes d'organisation et de classement.
- Savoir utiliser les nouvelles technologies.
- Apprendre à déléguer
- Analyser les tâches secondaires
- Solliciter les compétences externes
- Déléguer efficacement

Réussir le recrutement et l'intégration des nouveaux salariés

2 jours
Tout manager

12



- Connaître les ficelles d'un entretien de recrutement efficace.
- Savoir poser les bonnes questions pour choisir et intégrer, dans vos équipes, vos futurs salariés.
- Connaître les contrats, les aides, et les pistes de recrutement spécifiques à votre secteur d'activité.

Savoir travailler en couple

1 à 2 jours, selon les acquis

Tous binômes ayant des relations professionnelles avec des enjeux personnels : Les dirigeants de magasins de distributions, les dirigeants d'hôtel, les employés de gardiennage, les responsables de campings, certains artisans...

- Les enjeux
- Les contraintes, les avantages et les enjeux du travail en couple
- Séparer les domaines de vie, les responsabilités et les finances de chacun.
- S'accorder sur les valeurs, les priorités, les comportements, pour soi et face aux employés
- Organiser son travail
- Définir les fonctions et rôles de chacun, en fonction des compétences et des préférences
- Organiser les priorités et planifier les tâches
- Les outils collaboratifs et le suivi des actions
- La délégation « proche »
- Gérer la relation
- Avoir une communication constructive et efficace en situations tendues
- Éviter les écueils (rumeurs, qui propos, conflits non-dits ...)
- Critiquer de façon constructive
- Savoir écouter et reconnaître l'autre

La conduite de projet

Structurer, crédibiliser et gérer efficacement un projet

2 jours

Tout chef de projet ayant besoin de connaître ou formaliser les pratiques du chef de projet

- Découvrir les principes génériques de la conduite de projet.
- Pratiquer le processus pour planifier et suivre une série d'actions.
- Acquérir une approche pragmatique des outils et des techniques.
- Utiliser la gestion de projet comme outils d'alerte, de communication et d'implication.
- S'approprier les outils de suivi et de contrôle d'avancement des projets dans vos propres pratiques professionnelles.
- Gérer les risques.



13

Gérer les relations dans un contexte transversal de conduite de projet

2 jours

Tout chef de projet ayant besoin de connaître ou formaliser les pratiques du chef de projet

- Optimiser sa communication de leader transversal
- Savoir gérer les conflits
- Connaître les outils d'implication
- Savoir mettre en place une dynamique d'équipe
- Comprendre comment gérer un contexte et des influence stratégiques ou politiques



Utiliser MSProject comme outil collaboratif

2 jours

Tout chef de projet ayant besoin de s'initier et d'utiliser MsProject pour son suivi ou pour installer un outil collaboratif dans ses fonctionnement d'équipe projet

- Rappel des principes génériques de la conduite de projet.
- Connaître les indicateurs de suivi, de réussite et d'évaluation de l'avancement d'un projet, et les utiliser simplement dans Ms Project.
- S'approprier un processus de conduite de projet, avec Ms Project, par rapport aux pratiques professionnelles de son équipe.
- Acquérir une approche pragmatique des techniques et des processus.
- S'approprier les outils de suivi et de contrôle d'avancement.

Suivre les affaires et les contrats en mode projet (fidéliser le client)

2 jours

Ce module est destiné à la mise en place d'un nouveau processus dans l'entreprise.

- *Mettre en place des méthodes de conduite de projet pour la gestion des affaires.*
- *Gérer la complexité croissante des « demandes client ».*
- *Optimiser les évolutions organisationnelles nécessaires à la performance.*
- *Pouvoir déceler et évaluer de nouveaux « besoins clients », de la prospection au renouvellement des contrats.*

Gérer et planifier la charge de travail

2 jours

Tout manager, hiérarchique ou transversal

- *Passer d'un groupe à une équipe.*
- *Mesurer et structurer la charge de travail de son équipe.*
- *Adapter son management.*
- *Connaître les principaux outils de gestion du temps.*
- *Mieux comprendre son propre rapport au temps.*
- *Organiser et fixer les priorités au quotidien.*
- *Faire évoluer le planning au jour le jour.*
- *Savoir dire non.*
- *Savoir déléguer en confiance.*

Communication interpersonnelle

Développer son efficacité relationnelle et les rapports de confiance

2 jours
Tout public

- Reconnaître une communication efficace et ses apports pratiques en management.
- Capturer l'attention et maintenir la relation.
- Mettre en place des communications efficaces.
- Clarifier les écarts de compréhension.
- Reconnaître les filtres de communication.
- Déjouer les jeux manipulateurs.
- Identifier les germes de conflits.
- La véritable écoute.
- Savoir générer la confiance.



15

Enrichir ses compétences d'expert technique avec des compétences relationnelles

1 jour

Tout public amené à insérer la relation client dans son quotidien professionnel d'expert.

- Définir la valeur client
- Clarifier les enjeux du contact client pour soi et pour l'entreprise
- S'adapter et savoir se positionner dans son rôle et face au client
- Optimiser ses compétences relationnelles
- Savoir structurer ses entretiens et y optimiser son impact

Prise de parole et charisme

2 jours
Tout public

- Savoir structurer un message clair et convaincant.
- Utiliser les outils de la prise de parole devant un public.
- Savoir créer la relation et maintenir l'attention de son auditoire.
- Acquérir un regard extérieur sur ses propres points forts et leviers d'amélioration.
- La prise de parole en public à travers le verbal, le non verbal et le para verbal.
- Gagner en expression et en conviction.
- Gérer la déstabilisation.

Identifier et évoluer sur ses axes d'amélioration personnels.

Conduire des réunions performantes

2 jours
Tout public



- Ce module est intégré dans un cursus. Les participants doivent au préalable participer au stage « Efficacité relationnelle ».
- Connaître les principes de la dynamique de groupe.
- Conduire et évaluer des réunions efficaces et motivantes.
- Guider les équipes aux différentes phases de la discussion.
- Rendre les réunions plus productives.
- Recadrer des interventions hors sujet et canaliser les opposants.
- Organigramme et typologie des prises de décisions.

Les différents entretiens du manager

2 jours

Tout manager



- Ce module est intégré dans un cursus. Les participants doivent au préalable participer au stage « Efficacité relationnelle ».
- Clarifier les enjeux des différents entretiens professionnels (Entretien de recadrage, demande d'aide, entretien de suivi de performance, entretien de valorisation et de progrès, entretien d'évaluation, entretiens de délégation ...).
- Faire de l'échange un moment moteur et dynamisant pour le collaborateur et l'entreprise.
- Maîtriser et pratiquer les différentes phases des entretiens et de la relation avec le collaborateur.

Approche, gestion et résolution des conflits

2 jours

Tout public

- Ce module est intégré dans un cursus. Les participants doivent au préalable participer au stage « Efficacité relationnelle ».
- Savoir identifier les enjeux et les sources des conflits.
- Reconnaître les accroches de conflits et mettre en place les éléments permettant d'éviter l'escalade.
- Connaître et optimiser son positionnement individuel face aux conflits.
- Les pièges des échanges communicationnels.
- Les attitudes ressources constructives.
- Connaître et choisir à l'avance les issues possibles.
- Les fondamentaux de la négociation des scénarios gagnants gagnants.

Développement personnel

Gérer ses émotions et positiver son stress

2 journées.
Tout public



- Définir le stress et ses conséquences sur l'individu et l'entreprise.
- Connaître les mécanismes du stress et identifier ses indicateurs.
- Découvrir et pratiquer différentes méthodes de relaxation.
- Comprendre et utiliser l'intelligence émotionnelle dans les relations interpersonnelles.
- La communication constructive.
- Apprendre à mobiliser ses ressources pour agir positivement en situation de stress.
- Bâtir une stratégie personnelle pour mieux gérer son stress et développer ses possibilités d'attitude positive.

17

Développer son charisme et son impact personnel

2 jours.
Tout public



- Management de soi
- Mieux se connaître et s'accepter soi-même.
- Prendre du recul sur soi-même.
- Comprendre l'influence de ses a priori dans la relation qu'on instaure avec l'autre.
- Apprendre à anticiper positivement les situations.
- Management opérationnel
- Affirmer son leadership avec ses collaborateurs.
- Motiver ses collaborateurs.
- Gagner en souplesse dans son style de management pour s'adapter au profil de chaque collaborateur.
- Savoir gérer les situations interpersonnelles délicates.
- Management interpersonnel
- Mieux gérer son émotivité, maîtriser ses réactions.
- Canaliser son énergie.
- Développer son aisance face à un public .
- Identifier les comportements efficaces et ceux qui sont à éviter.
- Se faire entendre et affirmer ses opinions, tout en préservant la relation.

Développer son autonomie avec l'analyse transactionnelle

2 jours
Tout public

- Avoir une attitude juste pendant les échanges et les entretiens.

- *Comprendre, décoder, maîtriser les jeux et phénomènes dans les échanges et les communications.*
- *Réduire nos croyances limitantes.*
- *Développer son autonomie relationnelle et son authenticité.*
- *Mettre en place une pensée positive et un processus de décision constructif.*

Se connaître pour mieux grandir

2 jours
Tout public

18

- *Connaître différentes typologies et profils de personnalité.*
- *Définir ses moteurs, ses besoins directeurs, ses valeurs et ses motivations.*
- *Identifier ses comportements aidants et contraignants.*
- *Optimiser sa communication avec soi et les autres.*
- *Construire un plan d'action et une stratégie d'amélioration personnelle pour optimiser ses choix.*
- *Nos modes de fonctionnement psychologiques et comportementaux.*
- *L'image de soi et le regard de l'autre.*
- *Les leviers et outils pour oser être soi.*
- *Le cycle des habitudes.*
- *Les notions et apports de ce stage incluent la psychologie appliquée, l'analyse transactionnelle, la PNL, la caractérologie, des outils Vittoziens et des thèmes de développement personnel.*

Connaître la PNL

2 jours
Tout public

- *Découvrir la PNL.*
- *Mieux se comprendre et comprendre l'autre.*
- *Savoir entamer un processus de changement et aider l'autre à changer.*
- *Décoder le non verbal dans les échanges relationnels.*
- *Savoir prendre du recul, au-delà des perceptions de chacun.*
- *Être plus efficace dans les échanges.*
- *Les stratégies mentales efficaces.*
- *Identifier ses vraies valeurs et motivations.*

Quelques exemples de formation détaillés

Nous développons évidemment des interventions « sur mesure » s'intégrant dans un véritable processus d'accompagnement.

19



Être un manager transversal (2*2 jours).

Nous ciblons, dans ce module :

- Les aspects opérationnels du suivi des résultats (gestion des objectifs comme dans un centre de profits) et les aspects humains du management (Avoir des équipes motivées soudées).
- Les comportements du chef de projet et ses collaborateurs

20

Compétences développées

- Pratiquer les missions du manager transversal.
- Connaître les clefs du leadership, de l'autorité et de la crédibilité.
- Découvrir et pratiquer les fondamentaux d'un management quotidien réussi.
- Définir le niveau d'autonomie du collaborateur et le type de management approprié.
- S'approprier la liste des bons comportements pour gérer les personnes et la performance.

Programme

1. Développer l'énergie de ses collaborateurs
 - ✓ Identifier ses propres leviers pour motiver ses collaborateurs.
 - ✓ Reconnaître la performance, mettre en place un vrai pilotage humain.
 - ✓ Développer un esprit d'équipe avec le modèle BELBIN.
 - ✓ Connaître les clefs de l'implication, fédérer autour du projet
2. Canaliser et sécuriser l'action
 - ✓ Définir les missions, les rôles et des objectifs réalistes,
 - ✓ S'entretenir avec ses collaborateurs, en suivre les résultats.
 - ✓ Construire le tableau de bord et la fréquence des entretiens.
 - ✓ Pouvoir suivre plus précisément les contributeurs important (chemin critique)
3. Professionnaliser ses collaborateurs
 - ✓ Se légitimer par l'accompagnement de ses collaborateurs.
 - ✓ Adapter son style de management à l'autonomie de son collaborateur.
 - ✓ Savoir déléguer
 - ✓ Clarifier les compétences et les potentialités de ses équipes.
4. Crédibiliser son management
 - ✓ Savoir relier autorité, légitimité, pouvoir et responsabilité
 - ✓ Fixer et faire respecter des règles du jeu.
 - ✓ Recadrer un collaborateur sans le démotiver.
 - ✓ Développer l'intelligence émotionnelle.

Manager son stress et le stress professionnel de son équipe.

Compétences développées

Reconnaître le stress, contrôler ses émotions

- ✓ Connaître les mécanismes du stress et identifier ses indicateurs
- ✓ Découvrir et pratiquer différentes méthodes de relaxation utilisables dans un quotidien professionnel.
- ✓ Comprendre et utiliser les émotions
- ✓ Savoir s'affirmer et communiquer positivement en situation difficile.
- ✓ Mettre en œuvre les stratégies et attitudes mentales qui libèrent et favorisent la prise de recul : Remplacer « subir » par « agir ».

Manager en situations tendues

- ✓ Découvrir des leviers d'action constructifs pour soi et pour son équipe.
- ✓ Les typologies et méthodes de management qui prennent en compte le stress et le suivi des performances de chacun.
- ✓ Développer l'intelligence émotionnelle dans les relations interpersonnelles.
- ✓ Les leviers d'implication qui motivent les équipes.
- ✓ Concrétiser les apprentissages du séminaire dans le cadre d'un plan d'action individuel.

Participants

- Tous managers souhaitant apprendre ou faire le point sur des pratiques managériales qui prennent en compte la gestion du stress afin optimiser la satisfaction des collaborateurs, leur implication et leurs performances.

Le programme

- Comprendre la dimension individuelle du stress
- Diagnostiquer et le niveau de stress de son équipe
- Comprendre son rôle de manager et son impact
- Les stratégies mentales pour sortir du stress
- Les règles relationnelles à respecter
- De façon régulière, les participants pratiquons des outils personnels et professionnels de gestion du stress. Ils apprendront à réguler des tentes, émotions, concentration et prise de recul.

Conduire le changement

Compétences développées

- Comprendre et reconnaître le changement
- Savoir l'accompagner et accompagner les personnes
- Définir les étapes et mettre en pratique un plan d'action
- Savoir impliquer la personne
- Savoir construire et utiliser une dynamique d'équipe

22

Programme

- Les incontournables sur le changement
 - Son fonctionnement chez la personne
 - Son fonctionnement en entreprise
- Enjeux et risques
 - Les facteurs
 - Les degrés
 - Les leviers
- Une première approche opérationnelle
 - Un plan d'accompagnement
 - Les leviers de motivation et les fondamentaux du management
 - Remotiver la personne
 - Savoir présenter le changement
 - Savoir mobiliser autour du changement
 - Savoir gérer les contradictions
- Votre plan d'action complet et vos outils
 - Sur un projet informatique
 - Le processus et les outils
 - Les interlocuteurs clefs
 - La stratégie des alliés
- La dynamique d'équipe (en fonction du temps, des besoins et du niveau du groupe)
 - Les caractéristiques des équipes
 - Prendre en main une équipe en phase de changement

*Savoir travailler en couple
(Gérer la relation pour entreprendre et réussir)*

Compétences développées

- Pouvoir trouver et définir sa place
- Savoir organiser, déléguer et suivre le travail pour faire confiance
- Avoir une communication constructive et efficace en situations tendues
- Gérer le stress « de l'autre »

23

Participants

- Tous binômes ayant des relations professionnelles avec des enjeux personnels.
- Les dirigeants de magasins de distributions, les dirigeants d'hôtel, les employés de gardiennage, les responsables de campings, certains artisans...

Le programme

- Les enjeux
 - Les contraintes, les avantages et les enjeux du travail en couple
 - Séparer les domaines de vie, les responsabilités et les finances de chacun
 - Se projeter dans son quotidien
 - S'accorder sur les valeurs, les priorités, les comportements
- Organiser son travail
 - Organiser les priorités et planifier les tâches
 - Définir les fonctions et rôles de chacun, en fonction des compétences et des préférences
 - La répartition des tâches selon les rôles belbin
 - Les outils collaboratifs et le suivi des actions, La délégation « proche »
- Gérer la relation
 - Gérer les échanges et la communication
 - Éviter les écueils (rumeurs, qui propos, conflits non-dits ...)
 - Les besoins lien/lois
 - Définir sa place, faire confiance et répartir les responsabilités
 - Critiquer de façon constructive. Savoir écouter et reconnaître l'autre

Les résultats attendus

- Avoir une communication plus franche et plus transparente,
- Avoir une meilleure répartition des tâches et une visibilité claire des objectifs,
- Avoir une meilleure cohérence.

*Préparer sa nouvelle vie de retraité.
(Savoir se créer son avenir)*

Compétences développées

- Être capable de se projeter à moyen et long terme
 - Donner un sens à son quotidien de 3ème et 4ème age
 - Savoir définir un plan de vie progressif
- Réveiller positivement l'énergie nécessaire au changement
 - Trouver de nouvelles motivations
 - Transformer le passé en avenir
 - Gérer le changement de façon constructive et positive

24

Participants

- Toute personne en phase de changement de vie ayant une rupture à gérer.
- Toute personne souhaitant préparer appréhender son changement de vie.

Le programme

- Accueil et présentation
 - L'objectif de cette séquence est de construire et favoriser la dynamique du groupe. Il s'agit aussi de recueillir les attentes de chacun par rapport au programme prévu.
- Clarifier ses rapports au temps
 - Identifier et quantifier ses différents temps sociaux.
 - Prioriser ses moteurs de vie.
 - Définir ses futurs rôles.
 - Concrétiser et savoir utiliser un plan de vie progressif.
- Trouver une volonté constructive
 - Apprivoiser ses peurs.
 - Comprendre les besoins psychologiques, les phases de rupture et du changement.
 - Trouver l'énergie et la motivation du changement.
 - Garder une communication juste avec son entourage.
 - Les outils de gestion du stress.

Les résultats attendus

- Avoir des repères pour construire et choisir son futur.
- Acquérir une vision plus confiante et plus claire de son changement de vie.

Enrichir ses compétences d'expert technique avec des compétences relationnelles

Compétences développées

- Définir la valeur client.
- Clarifier les enjeux du contact client, en avant et en après-vente, pour soi et pour l'entreprise.
- Optimiser son savoir faire « relationnel client »

25

Participants

- Tout collaborateur amené à insérer la relation client dans son quotidien professionnel.
- Toute personne ayant besoin de perfectionner ses compétences relationnelles et ses entretiens clients.
- Nombre de participants limités à 8 personnes

Le programme

- La valeur client
 - Comprendre les enjeux
 - S'adapter et savoir se positionner dans son rôle et face au client, en avant ou en après vente.
- Les compétences relationnelles
 - Savoir créer et maintenir la relation
 - Savoir écouter. Comprendre les besoins et les enjeux.
 - Savoir reconnaître l'autre et optimiser son impact personnel
- La menée d'entretien
 - Choisir ses croyances
 - Savoir mener un entretien et respecter ses objectifs
 - Structurer un message clair
 - Optimiser sa voix et son non-verbal
 - Les étapes des entretiens d'avant-vente
 - Diagnostiquer avant de résoudre

Les résultats attendus

- Une meilleure aisance face au client et une plus grande efficacité

Coaching et Accompagnement individuel

Nos résultats observables « pertinents »

Il nous semblerait enrichissant et efficace de construire un plan d'accompagnement à partir de :

- La demande du collaborateur,
- Les observations de son entourage et de sa hiérarchie,
- Ses pistes d'amélioration identifiées dans vos EAP, Les critères définis dans les EAP.


Peut-être qu'une proposition en ce sens, incluse dans les propositions de formations, vous permettrait d'identifier les souhaits « du terrain » pour ce type de prestations.

Nos résultats observables « standards »

- Congruence entre la situation professionnelle, la motivation et les valeurs motrices de la personne accompagnée
- Efficacité en situation de Stress (être efficace en situation difficile, conserver son potentiel, prendre du recul, gérer ses émotions)
- **Comportements assertifs** (s'affirmer, utiliser son leadership, augmenter sa confiance en soi, savoir décider et passer à l'action)
- **Pratiques quotidiennes optimisées** (connaître nos freins et nos sources de motivation, s'ancrer dans nos valeurs, avoir une « pensée efficace », analyser clairement des situations)
- **Communications productives et diplomates** (oser dire et le faire clairement, savoir écouter, faire des conflits une dynamique motivante, trouver le terrain d'entente commun, générer un ensemble de solutions)
- **Management efficace** (connaître les enjeux dans l'organisation, faire naître son propre style)
- **Esprit d'équipe et équipes dynamiques** (prendre en main une équipe, avoir des réunions productives, gérer des groupes en satisfaction globale, définir des valeurs et des règles communes)
- **Délégation** (assurer sécurité, confiance et autonomie)
- Organisation et gestion du temps,
- L'ensemble des modules de formations proposés
- **Projets conduits et suivis en temps réel** (créer et utiliser des documents de suivi, mettre en place les justes processus, gérer utilement les priorités)

La méthodologie

Identification des situations de travail
Diagnostic du présent et du souhaité
Évaluation des points forts et des axes de progrès
Apports et mises en pratiques
des résultats obtenus
Identification actualisée des nouvelles situations de travail et cycle suivant



Nos prestations et outils d'intelligence collective

**Une bonne entreprise dépend de bonnes décisions,
les bonnes décisions dépendent des bonnes personnes,
les bonnes personnes sont les personnes qui savent, qui font, et pas
forcement celles qui ont le pouvoir de décision.**

**Il faut donc, pour les décideurs, des outils permettant d'impliquer et de
responsabiliser "ceux qui font et qui savent".**

Outre la performance, c'est un levier d'implication incontournable.

Objectifs :

L'intelligence collective est une technique outillée de **conduite du changement** favorisant le sentiment **d'implication** et de **reconnaissance**.

Ces outils favorisent les démarches collectives. ils sont spécifiquement adaptés aux échanges d'idées et de pratiques, ils permettent par ailleurs de transformer une idée, une vision, en plan d'action.

Ces modèles pédagogiques sont aussi souvent générateur d'innovation et de nouvelles méthodes de résolution de difficultés.

Nous proposons plusieurs outils :

- **Le forum ouvert,**
- **Le word café,**
- **L' enquête participative.**

L'approche n° 1 : Le Forum Ouvert (Open Space)

C'est une méthodologie qui permet la réalisation de réunions créatives, avec n'importe quel groupe de gens, en n'importe quel type d'organisations.

Au Forum Ouvert, à partir d'un axe de travail clairement défini, les participants créent et gèrent eux-mêmes un ordre du jour (agenda) comprenant divers groupes de travail, en séances simultanées, comme par exemple: «quelle sont les idées, les questions et les possibilités que je veux explorer pour améliorer nos processus de management ?»

Avec des groupes de 5 à 1000 participants, travaillant en séminaires d'un jour, pendant une conférence de trois jours, ou en réunions régulières, le résultat est l'approfondissement et le renforcement effectif de tous les aspects qui sont déjà présents, mais timidement, dans les organisations : la planification et l'action, l'apprentissage et la réalisation, la passion et la responsabilité, la participation et la réalisation.

29

Quand et Pourquoi?

L'approche Forum Ouvert a déjà été caractérisée comme «passion conjuguée avec responsabilité», «auto-organisation intentionnelle», «esprit en action», «évolution de l'organisation». Elle constitue aussi un moyen simple et puissant de mouvoir des gens et des organisations ou et quand cela est le plus nécessaire.

Les plans effectués et les décisions prises au cours de ces réunions sont généralement plus complexes, plus solides et plus durables, et sont implantés beaucoup plus rapidement que ceux proposés par des spécialistes ou gestionnaires ayant recours aux méthodes traditionnelles.

Adaptation à votre contexte

Afin de satisfaire à votre demande, nous pouvons aussi mettre en place une prestation dérivé du forum ouvert, incluant des processus attaché au World Café et au Flash Codev (autres outils d'intelligence collective).

Témoignages sur le Forum Ouvert

Par [Diane Gibeault](#), praticienne de l'approche FORUM OUVERT (Open Space)

... C'est une manière simple et pourtant étonnamment efficace d'organiser des réunions et d'améliorer la communication. Cette façon de faire permet d'aller plus en profondeur que la plupart des autres démarches d'animation de groupe. La technologie du Forum ouvert insuffle une nouvelle vie aux individus, aux réunions et aux organismes. Elle allie passion et responsabilité, créativité et réalisme ...

... De plus en plus connue, le Forum ouvert favorise la transformation positive au sein des organismes, augmente la productivité, inspire des solutions innovatrices, améliore la communication et accroît la coopération.

Dans les réunions, les structures peuvent faire obstacle aux choses qui importent vraiment ...

Qui fait appel au Forum ouvert ?

Petites entreprises, grandes corporations, gouvernements et associations de tous les continents ont utilisé le Forum ouvert avec succès. Plusieurs de leurs expériences ont été bien documentées (Tales from Open Space, Harrison Owen, 1995 et www.openspaceworld.org). Ce qui caractérise ces organismes, c'est qu'ils croient véritablement que les gens sont leur plus importante ressource et qu'ils leur font confiance.

"Sortir des sentiers battus" : Voilà ce qu'offre la technologie du Forum ouvert. Le Forum ouvert, ce n'est pas seulement un événement. C'est une nouvelle façon d'être, de travailler, de penser, de se réunir et de faire des affaires qui peut se poursuivre bien au-delà de la rencontre. Les gens travaillent avec cœur et sont productifs lorsque nous créons un climat qui encourage l'initiative et l'apprentissage.

La formation professionnelle a normalement toujours comme visée la montée en compétence individuelle. Dans les faits, les besoins institutionnels derrière la demande de formation laissent souvent transparaître en toile de fond une problématique liée au contexte organisationnel du participant.



L'approche n° 2 : Le World Café

Le World Café est un protocole d'intelligence collective qui permet la pollinisation des idées. Il recrée l'ambiance où les participants échangent, en petits groupes, autour de tables. Il est aisé à mettre en œuvre à partir d'un petit nombre de participants, et jusqu'à plusieurs dizaines. L'objectif est de reproduire un écosystème vivant de dialogues collaboratifs autour d'un thème qui fait sens pour les participants. Le World Café allie un cadre formel et une atmosphère conviviale et informelle.

Le Word Café consiste à mettre en œuvre des conditions pour :

- ✚ Echanger des savoirs, des bonnes pratiques,
- ✚ Faire émerger des possibilités nouvelles,
- ✚ Stimuler une volonté d'action individuelle,
- ✚ Donner un sens approprié à l'engagement collectif,
- ✚ Raviver un sens de communauté
- ✚ Construire ensemble ...

Déroulé

Une fois le thème du café définit, les participants sont répartis en groupes de 3 à 5 personnes. Chaque groupe dispose d'une table sur laquelle se trouvent : une feuille de paper-board, des marqueurs. Les idées peuvent être notées ou dessinées, façon "mindmapping".

Chaque groupe discute du thème pendant une vingtaine de minutes puis les membres des groupes vont rejoindre des tables différentes pour les polliniser, les enrichir et/ou les finaliser. Seul un membre du groupe restera à chaque table pour accueillir les nouveaux membres et leur résumer les idées majeures des conversations précédentes. Ce processus se répète quelques tours, avant que tous les participants ne se retrouvent en session plénière pour partager leurs réflexions.

Résultats tangibles garantis

1. Les questions les plus importantes pour les participants seront abordées.
2. Toutes les questions soulevées seront traitées par les participants plus qualifiés et plus capables, pour chacune d'elle, d'obtenir des résultats.
3. En un temps limité, toutes les informations, les questions, les idées, les discussions, les recommandations et les conclusions plus importantes, ainsi que les questions à analyser postérieurement et les plans immédiats d'action sont regroupés et constituent un rapport qui est distribué aux participants.

4. Quand cela est convenable, on peut définir des priorités aux items du rapport, des problématiques ou des plans d'actions et décisions, individuelles ou collectives, en quelques heures.
5. Les résultats peuvent être immédiatement disponibles pour toute l'organisation ou communauté, permettant ainsi englober les participants intéressés à les implanter.
6. Les participants proposent des actions et en prennent la responsabilité.
7. Des plans d'actions sont élaborés par les participants intéressés et sont présentés au groupe.

Résultats intangibles fréquemment observés

Les participants sont engagés dans une écoute et des échanges qui vont vite en profondeur, se trouvant entourés de collègues qui partagent les mêmes passions. D'autres qui sont en état de conflit intense se traitent avec respect. Voici quelques autres observations fréquentes dans un Forum Ouvert.

Confiance rehaussée

- ✚ Collaboration accrue
- ✚ Relations interpersonnelles améliorées
- ✚ Esprit de groupe solidifié
- ✚ Créativité exprimée
- ✚ Initiative manifestée
- ✚ Plaisir et enthousiasme à travailler ensemble
- ✚ Apprentissages nouveaux
- ✚ Énergie et espoir
- ✚ Responsabilisation
- ✚ Engagement renouvelé
- ✚ Efficience améliorée
- ✚ Culture d'entreprise enrichie
- ✚ Gestion du changement facilitée et positivée.

Le tout contribue à :

- ✚ Une meilleure performance
- ✚ Une productivité accrue et une organisation plus agile et en santé.

La technique d'animation : l'enquête participative

Son concept

C'est une action favorisant un processus de changement. Ce processus inclut la participation des acteurs à l'auto-analyse de la situation et à l'identification des éléments qui freinent une modification durable du présent. Ce concept contient aussi la mise en place d'actions correctives.

Son origine

L'enquête participative est une action basée sur les techniques de recherche-action, notamment issue de l'enquête participante.

Elle est aussi issue des trainings groups de K. Lewin où les valeurs clés sont l'importance de la démocratie et la dynamique de groupe.

L'expérience de K. Lewin sur la modification du régime alimentaire de ménagère illustre bien ce concept¹. Selon cette expérience, plus on pousse à l'action sans implication, plus on augmente les résistances. Si, au contraire, on travaille sur l'expression et la diminution des freins, alors on progresse vers de nouvelles habitudes.

On retrouve aussi la théorie de l'engagement qui favorise la continuité d'une décision par rapport à un changement d'attitude. Une fois que nous avons pris une décision, nous avons tendance à maintenir cette décision, même si revenir en arrière aurait été préférable.

Sa spécificité

Elle s'appuie sur l'importance des portiers, « personnes relais » qui facilitent l'accès à une population grâce à l'interconnaissance. Nous ne sommes alors pas ressentis comme des inconnus. Notre action est moins ressentie comme un élément extérieur et plus accueillie comme une dynamique venant de l'intérieur même de la population ciblée.

¹ C'est Kurt Lewin (1947) qui, pour la première fois, mit en évidence de façon expérimentale les effets puissants de la prise de décision. Celui-ci s'attache à comparer deux stratégies d'influence auprès d'une population de ménagères américaines. L'objectif final est de conduire celles-ci à consommer une certaine catégorie de denrées alimentaires qui ne correspond pas à leur mode de consommation habituel mais qui répond à un besoin en temps de guerre.

Une première stratégie de Lewin (groupe expérimental 1) consiste à persuader les ménagères de manière classique en invitant celles-ci à suivre, sous forme de conférences, une réunion de promotion portant sur les denrées en question.

Dans un second groupe expérimental (groupe 2), il réunit également un groupe de ménagères mais cette fois, plutôt que de tenter de les persuader par des spots et autres propagandes, il les amène à venter librement les bienfaits de ces mêmes aliments qu'elles rechignent habituellement à consommer dans le cadre d'un travail de groupe. Il fait en sorte qu'elles s'impliquent de leur plein gré de manière à ce qu'elles découvrent ce nouveau mode de consommation.

Les résultats montrent que pour convaincre les ménagères, cette dernière stratégie de communication (induire une implication librement consentie) est largement plus efficace que la persuasion classique utilisée auprès du groupe 1.

Cela signifie qu'impliquer les gens avec leur libre consentement est autrement plus puissant que le discours persuasif.

L'apport principal de cette technique d'animation sociale est de favoriser l'acceptation du processus de changement et l'implémentation de modifications durables du présent.

Les personnes enquêtées sont représentées dans un échantillon et l'action se déroule sur un espace géographique limitée. Des entretiens individuels caractérisent les premières prises de contacts.

Ses objectifs

1/ Conscientiser par l'éveil de la réflexion et la transformation des pratiques spontanées en utilisant la dynamique de groupe.

2/ Responsabiliser par l'identification des besoins et la participation à la mise en place de réponses favorisant le développement social.

Le public devient alors acteur et non plus seulement consommateur de l'action d'animation.

Ses atouts

Cette technique d'animation permet la mobilisation du public et des partenaires autour de difficultés.

Le profil des personnes enquêtées est défini en fonction des catégories de personnes concernées par le thème et non en fonction des différentes catégories de la population réelle du terrain. Les minorités concernées ont donc autant le droit à la parole. Les personnes s'expriment sur ce qui les préoccupe le plus et donne leur propre analyse. Elles indiquent des solutions auxquelles elles pourraient collaborer.

Par rapport à la recherche-action, l'enquête participative est moins coûteuse et plus courte. Les résultats sont plus immédiats et cette technique s'adapte parfaitement aux besoins de l'animateur social.

Ses risques

De part l'action de conscientisation, la population, une fois mobilisée, peut devenir autonome par rapport aux choix des actions à mener. Cela est parfois incompatible avec une volonté de contrôle émanant des institutions.

C'est pour cela que ceux sont les institutions qui définissent le thème initial et que les partenaires doivent s'engager à accompagner les projets ensuite définis si besoin. Les partenaires institutionnels favorisent la réussite des actions.

Tout au long du processus, la structure initiatrice de l'action est partie prenante et c'est au travers d'un véritable échange avec le « public cible » que l'action sera durable.

Ses phases opérationnelles

1> Une phase exploratoire

- Définir le thème initial en accord avec la structure passeuse de commande
- Réaliser des entretiens avec les personnes ressources de cette structure pour préciser le thème initial et impliquer des partenaires, des élus, des professionnels.

2> Une phase active

- Identifier un échantillon
Cet échantillon privilégie les personnes les plus concernées par le thème et les plus capable de le changer, il ne reflète pas l'opinion de toutes les personnes du site d'intervention.
- Constituer un guide d'entretien
Réaliser des entretiens individuels avec la population concernée
Ces entretiens aident la population à se positionner sur leurs besoins prioritaires, proposer des pistes d'action et d'évaluer leur propre capacité à agir.
- Synthétiser les résultats
- Réaliser un premier feed-back uniquement avec la population (pour favoriser sa libre prise de parole) et présenter les principales préoccupations.

3> Une phase de distanciation

- Réaliser un deuxième feed-back pour mettre en relation l'ensemble de la population avec les professionnels et les institutionnels. C'est à cette deuxième réunion que les actions à entreprendre sont décidées et attribuées à des volontaires appartenant au « public cible ».
- Poursuite du travail par les volontaires, en lien avec les professionnels, sans l'animateur social.

Contacts

Notre structure

Alliance Satisf' Action

36

Descriptif :

- ✚ Un réseau professionnel d'indépendants, possédant chacun sa propre structure administrative
- ✚ Un collectif d'un noyau central de 12 experts, à disposition de vos besoins, avec garantie de qualité et d'efficacité.
- ✚ Numéro SIRET : 793 322 827 00015
- ✚ Code APE : 9499Z

Activité :

- ✚ Formation Continue et Conseil
- ✚ Conception d'intervention à partir de vos demandes et du profil des acteurs
- ✚ Faire élaborer des plans d'actions personnalisés, en empruntant au contexte des éléments significatifs
- ✚ Suivre, avec vous, les effets de l'intervention
- ✚ Pour chaque intervention, une équipe se constitue autour d'un chef de projet, nommé selon les compétences requises. L'équipe ne comporte que des intervenants personnellement motivés par votre projet. Ils participent au travail depuis le diagnostic et la définition des besoins jusqu'à l'évaluation finale. Un pilote unique assure l'interface avec vous du début à la fin.

Profil des Consultants Formateurs

- ✚ Consultants Formateurs Seniors et Experts
- ✚ En moyenne, 10 ans d'ancienneté dans la fonction, et auparavant, 5 à 10 ans d'expérience professionnelle.

Nos méthodes de travail

- ✚ Chaque mission est pilotée et réalisée par ceux qui analysent la demande et élaborent la proposition.

Notre valeur ajoutée

- ✚ Des séquences pédagogiques essentiellement constituées de mise en situation ou d'exercices pratiques, d'échange de groupe et d'apports théoriques complémentaires.
- ✚ Une volonté de répondre à vos besoins en combinant écoute et proposition originale et adaptée, pour concilier les attentes des participants avec les compétences ciblées par l'entreprise.
- ✚ Une approche de la formation qui privilégie l'opérationnalité et l'obtention de résultats.
- ✚ La personnalisation de notre offre à votre réalité du terrain.
- ✚ Le professionnalisme d'un partenaire expérimenté dans le transfert de technologie d'organisation personnelle et d'équipe.

Nous pouvons vous fournir de plus amples informations, et nous nous tenons à votre disposition :

Votre contact : ANDRE Jean-Roch
Téléphone : 09-50-85-05-56
Portable : 06-13-57-53-98

Email : contact@alsatisfaction.com

Internet : www.alsatisfaction.com