



**BL Formations**  
137 Avenue du Général Faidherbe  
80300 Albert

Mob : 06 60 47 02 61  
Courriel : b.lespe80@gmail.com

## Se former pour Comprendre, Comprendre pour Agir

### Catalogue de formation

#### Edito

Aujourd'hui, riche de son expérience de plus de 20 ans, **BL conseils et formation** a su développer des produits à destination d'un public dont l'activité principale est la relation à l'autre qu'il soit acteurs directs, clients, collaborateurs, hiérarchiques.

Conscient des exigences, contraintes et particularités des métiers de proximité dans les domaines du contrôle des titres de transport, du passage du permis de conduire, du management d'équipe, de la médiation social et des bailleurs sociaux. **BL conseils et formation** vous propose des formations adaptées aux vos demandes, en tenant compte des caractéristiques des métiers et des publics concernés, des spécificités et des différences des territoires, des orientations et des politiques des organismes de gestions.

**BL conseils et formation** s'appuie sur une forte expérience sur des formation à direction des « gardiens d'immeubles » : initiale (reconversion, entreprise), continue qui débouche sur une certification

**BL conseils et formation** a développer en parallèle une expertise dans le domaine de la prévention des risques, à ce titre et en complément de son activité d'expertise, nous vous proposons des formations sur ce thèmes, en particulier sur la notion « de la prise de risque »

Du fait de son expérience, issu du terrain (manager, soutien formation et prévention), **BL conseils et formation** s'appuie sur une pédagogie adaptée et se fixe pour objectifs de perfectionner la technicité, le savoir-faire et le savoir être de vos collaborateurs.

Riche de ses 20 d'expérience, **BL conseils et formation** peut construire avec vous, selon vos besoins de formation, de sensibilisation, des actions adaptées a votre contexte, au temps disponibles, qui répondent à vos objectifs, à la mise en œuvre d'un programme de formation , de sensibilisation

**Notre parti pris pédagogique** est simple le moteur de l'apprentissage, de l'acquisition de compétences, chez les adultes, est la mise en situation, la confrontation à ses expériences afin de compléter ses savoirs et ses savoirs-faire.

Notre approche pédagogique associe donc de façon ludique l'acquisition d'outils, les études de cas pratiques et les mises en situation issues de votre réalité.

Notre devise en formation : Se former pour Comprendre, Comprendre pour Agir.

Notre devise en prévention : La prévention se partage, la sécurité ne se discute pas.

*Le Directeur*  
*Bruno LESPE*

## Sommaire

Intitulé	Page
<b>Ma relation avec les différents acteurs de mon environnement professionnel</b>	
L'art de la communication écrite	03
Communiquer : Un Enjeu Vital	06
La relation à l'autre (Outils relationnels)	09
La relation à l'autre (Analyse Transactionnelle)	12
La relation à l'autre (Relation avec les jeunes)	15
La relation à l'autre (Relation interculturelle)	18
La relation à l'autre (Relation avec les personnes âgées)	21
Gestion des situations critiques et conflictuelles	24
SAvoir GERer son Stress (SAGES)	27
La discrimination : d'une Idée à l'Acte	30
Médiation : une solution de gestion des conflits	33
L'organisation du travail : moyens simples pour dégager du temps	36
L'affirmation de soi : rester professionnel	39
<b>Management</b>	
L'équipe : fonctionnement et finalité	43
Manager de proximité : mise en œuvre	45
<b>Formations spécifiques</b>	
Formation «tuteurs»	48
Formation «Formateur occasionnel»	51
Être citoyen	54
La laïcité	57

## L'art de la communication écrite

### Contexte

Beaucoup de métiers ont évolués : d'un travail consacré à l'opérationnel, au « terrain », il se sont transformés vers une alliance entre le « terrain » et la gestion administratives de l'activité

Cette évolution s'est accompagnée par un traitement d'information de plus en plus important et d'une responsabilité déléguée au plus près des personnels de proximité.

Aujourd'hui avec les nouvelles technologies qui bouleversent les principes en termes de communication écrite : l'écriture manuelle est remplacée par l'écriture électronique.

Dans un monde visuel basé sur l'image instantanée, l'écrit doit nécessairement s'adapter à ce phénomène :

- Aller à l'essentiel,
- Décrire de façon concrète les situations.
- Analyser dans le périmètre de ses responsabilités et proposer des solutions, des mesures correctives,...

La maîtrise des écrits est donc primordiale pour tout(es) salariés(es) ayant une activité de diagnostic, d'analyse. Que les écrits soient en direction des clients, des prestataires, de la hiérarchie



# L'art de la communication écrite

## Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés en relation directe ou indirecte avec différents acteurs de son activité	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 1 Jour - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun - Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	
		<b>Accessibilité</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation

### ⇒ Finalité de la formation

Permettre au stagiaire dans

- Un premier temps de se familiariser avec les différents modes de communication écrite
- Un second temps d'en maîtriser les codes, les procédures afin de mettre en place une communication efficace et adaptée aux circonstances et aux interlocuteurs

### ⇒ Objectifs

Permettre au stagiaire de

- Situer l'enjeu des écrits professionnels dans le cadre des activités quotidiennes
- Apprivoiser, améliorer, perfectionner les bases orthographiques, grammaticales et de construction des écrits
- Maîtriser les différents supports de la communication écrite : rapport à la hiérarchie, note d'information pour

### ⇒ Contenu

#### ↳ L'écrit dans le métier de gardien

- Les enjeux
  - Image du salarié
  - Image de l'entreprise

#### ↳ Les différents écrits professionnels

- Les écrits institutionnels
- Les écrits d'information et de communication
- Les écrits "bureautiques"

#### ↳ Une valeur partagée : la forme

- Rappel sur les notions de :
  - L'orthographe
  - La grammaire

#### ↳ Un écrit, une finalité

- La lettre
- La note de service, L'affichette

#### ↳ Un écrit, une finalité

- Le compte rendu, Le rapport
- L'E-mail

#### ↳ Les ingrédients de la qualité

- Contenu
- Forme
- Style

#### ↳ Un outil : le Q.Q.C.O.Q.P

- Qui, Quoi, Comment, Où, Quand, Pourquoi

#### ↳ Les mises en situation

- Rédaction d'une affichette
- Rédaction d'un rapport
- Rédaction E-Mail

#### ↳ Zoom sur un document

- En fonction de votre demande

### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

### ⇒ Les Plus

Pendant la formation , et sur chacun des temps clés du stage, des mises en situation seront proposées pour s'approprier les apports en situations professionnelles :

- Rédaction de documents d'entreprises
- Analyse de cas concrets issus de travaux en sous-groupes



## Communiquer : Un Enjeu Vital Contexte

Dans le cadre professionnel, la relation à l'autre est incontournable, inévitable, indispensable pour l'efficacité de l'activité.

Cette relation est pleine mutation, évolution ; l'avènement du tout numérique, la crise sanitaire ont totalement changé nos relations avec les collègues, la hiérarchie, les clients, les partenaires,...

Le rapport au travail change : le travail doit être utile à mes inspirations, mes envies, il doit être agréable, du moins supportable avec le moins de contraintes possibles.

Le rapport client fournisseur change : la réponse immédiate est la principale exigence, le refus, le « non » ne peut exister

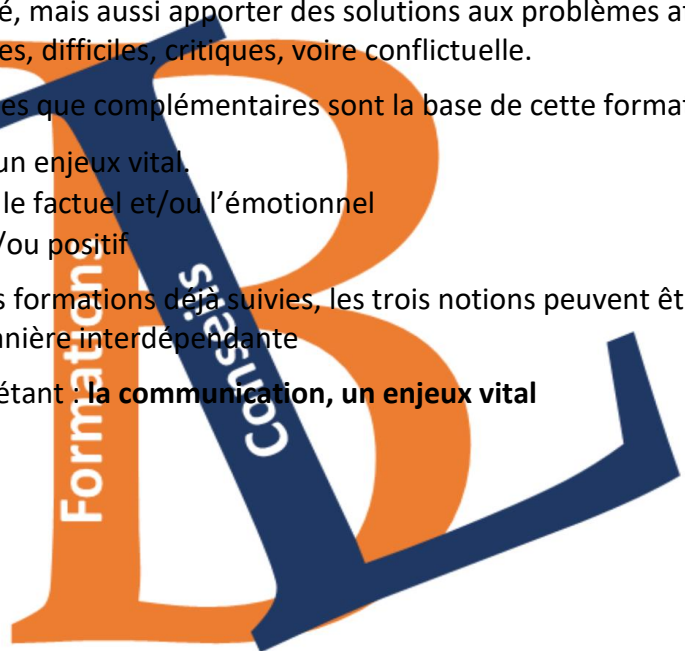
Dans ce contexte la formation d'une population dont la profession est d'être au contact d'un public diverse et varié, doit prendre en compte, non seulement l'ensemble des outils de base de la relation entre les acteurs de l'activité, mais aussi apporter des solutions aux problèmes afin d'anticiper les situations agréables, cocasses, difficiles, critiques, voire conflictuelle.

Trois notions aussi différentes que complémentaires sont la base de cette formation :

- La Communication, un enjeu vital.
- La relation à l'autre, le factuel et/ou l'émotionnel
- Le conflit, négatif et/ou positif

En fonction des besoins, des formations déjà suivies, les trois notions peuvent être abordées dans le cadre d'un cursus, ou de manière interdépendante

Le premier de ces modules étant : **la communication, un enjeu vital**



## Communiquer : Un Enjeu Vital

### Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés en relation directe ou indirecte avec différents acteurs de son activité	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 2 Jours - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	- Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
		<b>Accessibilité</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation

#### ⇒ Finalité de la formation

Permettre au stagiaire

- De mettre en, dans le cadre de ses responsabilités, une relation adaptée aux circonstances, à l'environnement en prenant en compte les sollicitations de ses interlocuteurs, tout en conservant le intérêts de son entreprise
- D'intégrer, d'améliorer, de conforter les bonnes pratiques dans le cadre de cette relation

#### ⇒ Objectifs

Permettre au stagiaire

- D'identifier le cadre professionnel de son activité et expliquer la notion de distanciation
- D'identifier, les raisons pour lesquelles un individu communique avec un et/ou plusieurs interlocuteurs
- D'identifier les différents éléments de la communication ainsi que les différentes phases d'élaboration de la communication
- D'identifier les différentes difficultés à une communication efficace,
- De Mettre en place les outils, qui permettent dans le cadre de son métier d'établir, une communication efficace

#### ⇒ Contenu

- ↳ Le cadre professionnel
- ↳ La nécessité de communiquer
  - Envie
- ↳ Les motivations pour communiquer
  - Besoins de réduire des incertitudes
  - Besoins d'estime de soi, de séduire,
- Le schéma de la communication
  - Les différents éléments du schéma de la communication
  - Les phases de communication
- ↳ Les différents niveaux de communication
  - Le Verbal, Le ton, le vocabulaire
  - Le Non verbal
- ↳ Le cadre de référence
- ↳ Les outils pour une communication efficace
  - La notion de feed-back
  - La notion de conditionnement
  - La notion d'écoute active
- ↳ Les différentes difficultés à une communication
  - La notion de manque d'écoute
  - La notion de déperdition

Les raisons qui rendent difficile la communication

### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

### ⇒ Les Plus

L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...). Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.

Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto-évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis





## La relation à l'autre (Outils relationnels) Contexte

Dans le cadre professionnel, la relation à l'autre est incontournable, inévitable, indispensable pour l'efficacité de l'activité.

Cette relation est pleine mutation, évolution ; l'avènement du tout numérique, la crise sanitaire ont totalement changé nos relations avec les collègues, la hiérarchie, les clients, les partenaires,...

Le rapport au travail change : le travail doit être utile à mes inspirations, mes envies, il doit être agréable, du moins supportable avec le moins de contraintes possibles.

Le rapport client fournisseur change : la réponse immédiate est la principale exigence, le refus, le « non » ne peut exister

Dans ce contexte la formation d'une population dont la profession est d'être au contact d'un public diverse et varié, doit prendre en compte, non seulement l'ensemble des outils de base de la relation entre les acteurs de l'activité, mais aussi apporter des solutions aux problèmes afin d'anticiper les situations agréables, cocasses, difficiles, critiques, voire conflictuelle.

Trois notions aussi différentes que complémentaires sont la base de cette formation :

- La Communication, un enjeu vital.
- La relation à l'autre, le factuel et/ou l'émotionnel
- Le conflit, négatif et/ou positif

En fonction des besoins, des formations déjà suivies, les trois notions peuvent être abordées dans le cadre d'un cursus, ou de manière interdépendante

Le deuxième de ces modules étant : **La relation à l'autre, le factuel et/ou l'émotionnel**



## La relation à l'autre (Outils relationnels)

### Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés en relation directe ou indirecte avec différents acteurs de son activité	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 2 Jours - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	- Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
		<b>Accessibilité</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation

#### ⇒ Finalité de la formation

Permettre au stagiaire

- De mettre en, dans le cadre de ses responsabilités, une relation adaptée aux circonstances, à l'environnement en prenant en compte les sollicitations de ses interlocuteurs, tout en conservant le intérêts de son entreprise
- D'intégrer, d'améliorer, de conforter les bonnes pratiques dans le cadre de cette relation

#### ⇒ Objectifs

Permettre au stagiaire

- Identifier les différents outils permettant la mise en place d'une relation adaptée, efficace
- Mettre en œuvre les différents outils permettant la mise en place d'une relation adaptée, efficace

#### ⇒ Contenu

##### ↳ Les positions de vie

- La peur
- La colère
- La tristesse
- La joie

##### ↳ Les signes de reconnaissances

- Positifs
- Négatifs

##### ↳ Le triangle dramatique

- La victime
- Le persécuteur
- Le sauveur

##### ↳ La distanciation

- Le statut
- L'individu

##### ↳ Les boucles inachevées

- La demande
- La revendication
- Le retrait
- L'inhibition
- La frustration

##### ↳ La collection de timbres

- La frustration

##### ↳ Le décollage des timbres

### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

### ⇒ Les Plus

L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...). Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.

Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis



## La relation à l'autre (Analyse Transactionnelle) Contexte

L'analyse transactionnelle vise à permettre une prise de conscience ainsi qu'une meilleure compréhension de «ce qui se joue ici et maintenant» dans les relations entre deux personnes et dans les groupes.

Elle propose des grilles de lecture pour la compréhension des problèmes relationnels ainsi que des modalités d'intervention pour résoudre ces problèmes

L'analyse transactionnelle dans la communication

L'analyse transactionnelle analyse finalement nos interactions avec les autres. Ces échanges peuvent être fait avec le langage verbal et non verbal.

Un ensemble de questions se pose comme :

- Comment se déroule la relation ?
- Est-ce positif ou non ?
- Productif ou inefficace ?
- Mon message est-il reçu ou pas ?
- Y a-t-il un message caché ou une arrière-pensée à découvrir entre les lignes ?
- Ma façon de m'adresser à une personne influence-t-elle sa réaction ?

L'analyse transactionnelle aide à

- Comprendre ainsi qu'à améliorer l'attention que l'on porte aux mots, au ton et au volume utilisés dans une communication.
- Prendre conscience du cadre dans lequel la relation démarre.
- Identifier mieux le type de relation que votre interlocuteur essaie inconsciemment de construire.

Cette formation est avant tout basée sur l'expérience des participants.

Pour gérer au mieux son quotidien dans un environnement contraignant, il faut pouvoir avoir le sentiment, la certitude de n'être pas le seul à vivre, à subir des situations agréables, cocasses, difficiles, critiques, voire conflictuelle.

Elle prendra le temps de l'écoute, de l'échange entre professionnels et se permettra de les illustrer, enrichir, compléter par des apports théoriques, pratiques.

## La relation à l'autre (Analyse Transactionnelle)

### Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés en relation directe ou indirecte avec différents acteurs de son activité	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 2 Jours - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun - Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	
		<b>Accessibilité</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation

#### ⇒ Finalité de la formation

Permettre au stagiaire

- De mettre en, dans le cadre de ses responsabilités, une relation adaptée aux circonstances, à l'environnement en prenant en compte les sollicitations de ses interlocuteurs, tout en conservant le intérêts de son entreprise
- D'intégrer, d'améliorer, de conforter les bonnes pratiques dans le cadre de cette relation

#### ⇒ Objectifs

Permettre au stagiaire

- D'identifier, au travers d'un questionnaire, les motivations des comportements
- D'identifier les trois états du moi et leurs caractéristiques
- D'expliquer les différentes transactions entre les trois états et leurs conséquences sur les relations inter individus
- De mettre en œuvre une relation efficace basée sur l'état « adulte »

#### ⇒ Contenu

↳ Les motivations des comportements

- La norme, les règles
- L'information, l'étude
- Le plaisir, l'émotion

↳ L'Adulte

↳ L'Enfant

- Adapté
- Nature

↳ Les états du moi

- Parent
- Adulte
- Enfant

↳ Les transactions

- Simples
- Croisée
- Cachées
- Sous-entendu

↳ Le Parent

- Normatif
- Donnant

### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

### ⇒ Les Plus

L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...). Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.

Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis



## La relation à l'autre (Relation avec les jeunes) Contexte

On parle des difficultés à comprendre l'autre, de rentrer en communication avec l'autre.

Notre cadre de référence, nos normes et nos valeurs sont souvent des obstacles dans le cadre de nos échanges professionnels au quotidien.

On entend souvent : « il ne sont pas comme nous, on n'a pas la même culture ». Ce phénomène est identique en direction des jeunes : « tous des voyous, on peut rien leur dire, surtout aux jeunes des cités »

De la construction de son identité à sa vie au quotidien, tous les êtres humains, de tous les horizons, sont dépendants de leurs environnements, des relations avec les autres mais aussi de leurs propres perceptions de la réalité qui les entourent.



## La relation à l'autre (Relation avec les jeunes)

### Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés en relation directe ou indirecte avec différents acteurs de son activité	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 1 Jour - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun - Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	
		<b>Accessibilité</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation

#### ⇒ Finalité de la formation

Permettre au stagiaire

- De se professionnaliser dans sa relation avec « les jeunes »
- D'établir une relation efficace s'appuyant sur des principes, des mécanismes qui régissent toutes échanges entre êtres humains.

Les « outils » sont les mêmes adaptés à son interlocuteur. Faut-il connaître ses mécanismes et ses principes

#### ⇒ Objectifs

Permettre au stagiaire

- D'identifier les caractéristiques du lien social et les raisons de sa rupture
- D'identifier les composantes de l'identité ainsi que les étapes de sa construction
- De définir la notion de génération, les caractéristiques des différentes générations et les incidences sur la relation avec les jeunes
- D'identifier les caractéristiques des jeunes de « cités » et du phénomène de bande
- De mettre en œuvre les différents outils permettant la mise en place d'une relation adaptée, efficace

#### ⇒ Contenu

##### ↳ Le lien social

- Les formes du lien social
- L'existence entre les individus
- Fragilisation

##### ↳ Les jeunes de cité

- La réalité crue
- Historique
- Le contexte

##### ↳ Les générations

- Définition
- Ligne du temps des générations

##### ↳ Le phénomène de bandes

- Définition
- Les membres d'une bande
- Histoire des bandes
- Contexte socio-économique

##### ↳ Les jeunes de cité

- Généralité
- Une contre société
- Le capital « guerrier »

##### ↳ La gestion des conflits



### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

### ⇒ Les Plus

L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...). Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.

Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis



## La relation à l'autre (Relation interculturelle) Contexte

L'interculturalité (ou interculturel) a pour but de favoriser la communication entre les différentes cultures et de faciliter leur intégration dans une société donnée.

Elle permet ainsi de prévenir les discriminations et de participer à la cohésion sociale.

Cela est rendu possible par le dialogue interculturel, le respect réciproque, et le souhait de protéger l'ensemble des identités culturelles concernées.

Il ne s'agit donc nullement d'imposer une culture à une autre, mais d'aboutir à la mise en place de valeurs communes.

L'interculturalité valorise la diversité des identités, qu'elles soient culturelles, religieuses, etc.

Mais elle prend aussi en considération la culture dominante du pays d'accueil afin que l'intégration des personnes possédant une culture différente ne se fasse pas de manière invasive.

Chacun doit pouvoir bénéficier des mêmes droits fondamentaux.



## La relation à l'autre (Relation interculturelle)

### Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés en relation directe ou indirecte avec différents acteurs de son activité	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 1 Jour - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun - Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	
		<b>Accessibilité</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation

#### ⇒ Finalité de la formation

Permettre au stagiaire

- De se professionnaliser dans sa relation dans un contexte interculturel,
- D'établir une relation efficace s'appuyant sur des principes, des mécanismes qui régissent toutes échanges entre êtres humains.

Les « outils » sont les mêmes adaptés à son interlocuteur. Faut-il connaître ses mécanismes et ses principes

#### ⇒ Objectifs

Permettre au stagiaire

- D'identifier les caractéristiques du lien social et les raisons de sa rupture
- D'identifier les composantes de culture
- De Définir les composantes de l'interculturalité,
- De Mettre en œuvre une relation interculturelle adaptée et efficace dans le cadre de son activité professionnelle

#### ⇒ Contenu

##### ↳ Le lien social

- Les formes du lien social
- L'existence entre les individus
- Fragilisation

##### ↳ Culture

- Définition
- Composantes
- Approche de Edward T. Hall

##### ↳ La relation interculturelle

- Définition de l'interculturalité
- Postulat et hypothèse
- Les trois dimensions
- Mes obstacles
- Au quotidien
- Problèmes et solution

### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

### ⇒ Les Plus

L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...). Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.

Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis



## La relation à l'autre (Relation avec les personnes âgées)

### ⇒ Contexte

« Il ne sert à rien d'éprouver les plus beaux sentiments si l'on ne parvient pas à les communiquer », affirme l'écrivain autrichien Stefan Zweig.

Aujourd'hui, les moyens de communication ont changé et les différences entre les générations compliquent parfois les échanges.

Pour mieux communiquer avec les personnes âgées de notre entourage, il est important de s'adapter à leurs spécificités, sans tomber dans les stéréotypes.

Il peut parfois être difficile de comprendre les générations qui nous ont précédés et avoir l'impression de n'avoir rien en commun avec elles.

Mais les personnes âgées sont pleines de sagesse et de connaissances qu'elles souhaitent partager, c'est pourquoi il est important que nous les respections.



## La relation à l'autre (Relation avec les personnes âgées)

### Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés en relation directe ou indirecte avec différents acteurs de son activité	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 1 Jour - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun - Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	
		<b>Accessibilité</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation

#### ⇒ Finalité de la formation

Permettre au stagiaire

- De se professionnaliser dans sa relation avec les personnes âgées
- D'établir une relation efficace s'appuyant sur des principes, des mécanismes qui régissent toutes échanges entre êtres humains.

Les « outils » sont les mêmes adaptés à son interlocuteur. Faut-il connaître ses mécanismes et ses principes

#### ⇒ Objectifs

Permettre au stagiaire

- D'identifier les caractéristiques du lien social et les raisons de sa rupture
- D'identifier les caractéristiques d'une personne âgée
- D'identifier les composantes de la vieillesse : les facultés parties, les maladie, les conséquences de la vie
- De mettre en œuvre une relation adaptée et efficace dans le cadre de son activité professionnelle

#### ⇒ Contenu

##### ↳ Le lien social

- Les formes du lien social
- L'existence entre les individus
- Fragilisation

##### ↳ Les personnes âgées

- Définition

##### ↳ Le vieillissement

- Définition

##### ↳ Le vieillissement

- L'isolement
- Les maladie
- La maltraitance

##### ↳ Les conséquences sur le comportement

- Caractères difficiles

##### ↳ Les solutions

- Respect
- Personnes âgées et communication

### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

### ⇒ Les Plus

L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...). Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.

Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis



# Gestion des situations critiques et conflictuelles

## Contexte

Dans le cadre professionnel, la relation à l'autre est incontournable, inévitable, indispensable pour l'efficacité de l'activité.

Cette relation est pleine mutation, évolution ; l'avènement du tout numérique, la crise sanitaire ont totalement changé nos relations avec les collègues, la hiérarchie, les clients, les partenaires,...

Le rapport au travail change : le travail doit être utile à mes inspirations, mes envies, il doit être agréable, du moins supportable avec le moins de contraintes possibles.

Le rapport client fournisseur change : la réponse immédiate est la principale exigence, le refus, le « non » ne peut exister

Dans ce contexte la formation d'une population dont la profession est d'être au contact d'un public diverse et varié, doit prendre en compte, non seulement l'ensemble des outils de base de la relation entre les acteurs de l'activité, mais aussi apporter des solutions aux problèmes afin d'anticiper les situations agréables, cocasses, difficiles, critiques, voire conflictuelle.

« Les conflits surviennent partout ». Au travail, entre des groupes de notre société, dans nos propres dynamiques familiales, dans nos relations interpersonnelles et même à l'intérieur de nous. Ils sont omniprésents, revêtant une multitude de déguisements.

La façon de percevoir les conflits aura un impact sur notre attitude face à leur résolution. **Une vision plus traditionnelle percevra le conflit négativement**, l'associant à : colère, désastre, peine, peur, chicane, coups, etc.

Tandis qu'une **vision plus contemporaine le percevra comme** : renforçant, aidant, stimulant, éclairant, enrichissant, faisant progresser, etc

Trois notions aussi différentes que complémentaires sont la base de cette formation :

- La Communication, un enjeu vital.
- La relation à l'autre, le factuel et/ou l'émotionnel
- Le conflit, négatif et/ou positif

En fonction des besoins, des formations déjà suivies, les trois notions peuvent être abordées dans le cadre d'un cursus, ou de manière interdépendante

Le troisième de ces modules étant : **Le conflit, négatif et/ou positif**



# Gestion des situations critiques et conflictuelles

## Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés en relation directe ou indirecte avec différents acteurs de son activité	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 2 Jours - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun - Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	
		<b>Accessibilité</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation

### ⇒ Finalité de la formation

Il est indispensable de professionnaliser l'ensemble de ces populations.

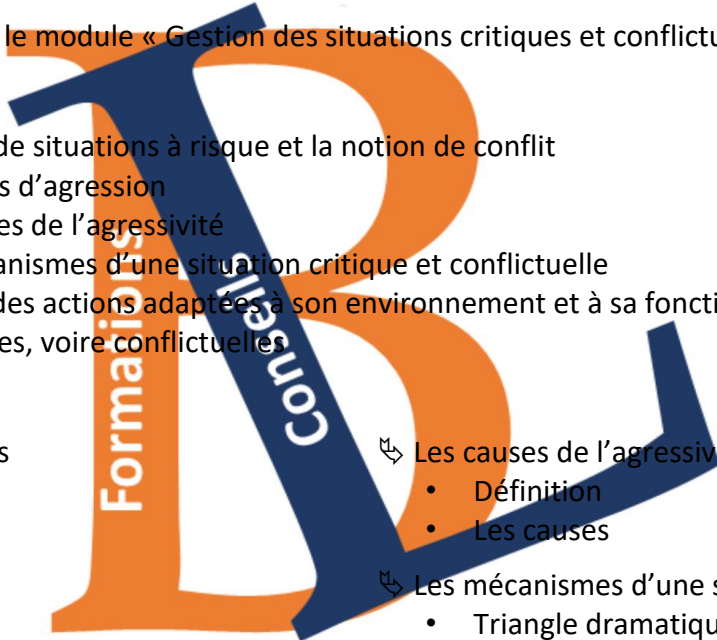
La troisième étape étant le module « Gestion des situations critiques et conflictuelles ».

### ⇒ Objectifs

- Définir la notion de situations à risque et la notion de conflit
- Définir les notions d'agression
- Analyser les causes de l'agressivité
- Analyser les mécanismes d'une situation critique et conflictuelle
- Mettre en place des actions adaptées à son environnement et à sa fonction pour gérer les situations de litiges, voire conflictuelles.

### ⇒ Contenu

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Les situations critiques           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition</li> </ul> </li> <li>↳ Le conflit           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition</li> </ul> </li> <li>↳ L'agression           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un comportement naturel et instinctuel propre à chacun</li> <li>• Un fait de société suscité par les contraintes de la vie en commun</li> <li>• Une réaction à la frustration</li> </ul> </li> <li>↳ La notion de normes et de valeurs dans son environnement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Les causes de l'agressivité           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition</li> <li>• Les causes</li> </ul> </li> <li>↳ Les mécanismes d'une situation conflictuelle           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Triangle dramatique</li> <li>• Spirale de l'agressivité</li> <li>• Echelle de régression</li> </ul> </li> <li>↳ La gestion des situations critiques, conflictuelle           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une écoute active</li> <li>• De la reformulation,</li> <li>• L'identification des besoins</li> <li>• L'identification d'une solution</li> </ul> </li> </ul> |
|--|---|



### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

### ⇒ Les Plus

L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...). Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.

Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis

### ⇒ Public

Tous salariés

### ⇒ Pré-requis

Cette formation s'adresse à des stagiaires exerçant leur activité professionnelle, inscrits dans un cursus initial

### ⇒ Organisation

Dans les locaux du demandeur

### ⇒ Durée

- 2 jours
- Possibilités d'adaptation en fonction des spécificités de la demande

### ⇒ Coûts

1 000 € HT par jour et pour une douzaine de stagiaires



## SAvoir GErer son Stress (SAGES) Contexte

Le stress est un état d'inquiétude ou de tension mentale causé par une situation difficile.

Il s'agit d'une réponse humaine naturelle qui nous incite à relever les défis et à faire face aux menaces auxquels on est confrontés dans notre vie.

Chacun éprouve du stress dans une certaine mesure. Toutefois la façon dont nous réagissons face au stress fait une grande différence pour notre bien-être général.

Dans un cadre professionnel les sollicitations sont importantes, quotidiennes. Il est important de comprendre le processus du stress pour prévenir ses effets négatifs, de mieux se connaître pour faire face aux pressions de son environnement et d'agir en accord avec ses valeurs afin de donner le meilleur de soi.

Faut-il admettre, pour gérer le stress, que ne sont pas exclusivement des facteurs externes qui le génère mais aussi notre perception de la réalité, de notre niveau d'exigence et de celui ressentis des autres.

En effet, le bien-être des salariés est le pré-requis de la qualité de leur travail. Le stress a plusieurs facettes qui peuvent être tout aussi néfastes que bénéfiques.



## SAvoir GErer son Stress (SAGES) Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés en relation directe ou indirecte avec différents acteurs de son activité	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 2 Jours - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun - Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation
		<b>Accessibilité</b>	

### ⇒ Finalité de la formation

Les stagiaires devront appréhender les facteurs de stress et de ses propres réactions afin d'acquérir un savoir-faire pour mieux le gérer.

### ⇒ Objectifs

- Identifier les différents stades de la réaction au stress et leurs conséquences pour les individus,
- Déterminer ses tendances en termes de réactivité globale et de réactivité prédominante au stress
- Identifier les différents types de stress,
- Identifier les réponses adaptées aux différentes réactions de stress,,
- Mettre en pratique certaines techniques de relaxation et d'affirmation de soi,
- Identifier les différentes pistes possibles de modification des pensées stressantes,
- Identifier les modérateurs personnels de stress.

### ⇒ Contenu

#### ↳ Le stress

- Définition
- Réaction de survie
- Aujourd'hui

#### ↳ La phase d'alerte

- Double évaluation
- Les signaux d'alerte
- Les trois dimensions

#### ↳ La phase de résistance

#### ↳ La phase d'épuisement

#### ↳ Le stress et performance

#### ↳ Les effets néfastes du stress

- Niveau somatique
- Niveau comportemental

#### ↳ Les effets néfastes du stress

- Niveau psychologique
- Niveau de la performance

#### ↳ Modèle tridimensionnel

- Physiologique
- Comportementale
- Psychologique

#### ↳ Les facteurs du stress

- Les tracas quotidiens
- Les évènements de la vie
- La vie professionnelle

#### ↳ La gestion du stress

- La réaction physiologique
- La réaction comportementale
- La réaction psychologique
- Les modérateurs de stress

### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

### ⇒ Les Plus

Le stagiaire travaille sur les dimensions physiologiques, comportementales et psychologiques de la réaction au stress.

Après une phase systématique de connaissance de soi-même sur les différentes dimensions du stress à travers exercices et questionnaires, le stagiaire s'entraîne aux différentes techniques permettant de mieux gérer son stress.

Cet apprentissage est complété par un travail d'intersession permettant une intégration plus rapide des notions apprises au cours des séquences de formation.

En fin de cycle, le stagiaire établit un programme personnel de gestion du stress



## La discrimination : d'une Idée à l'Acte Contexte

Dans le langage courant, on utilise souvent le mot « discrimination » pour parler des inégalités et des injustices. Mais la loi les définit précisément, et les interdit

Discriminer, à l'origine, c'est séparer, trier. Nombre d'entre nous utilisons « inégalités » et « discriminations » comme synonymes, alors que le mot « discrimination » a un sens juridique plus précis.

En droit, c'est une différence de traitement entre plusieurs personnes ou des groupes de personnes – sur la base d'un certain nombre de critères listés par la loi (l'âge, le sexe, l'origine, l'état de santé, l'orientation sexuelle, les opinions politiques, etc.).

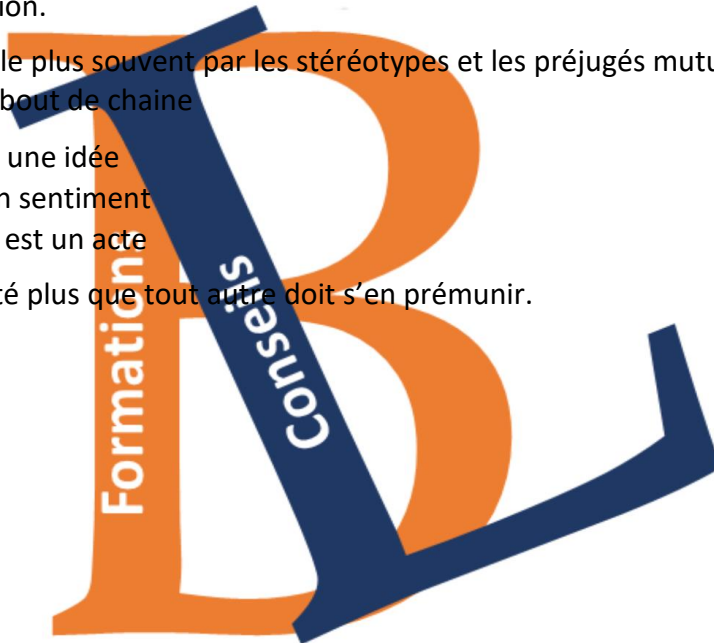
Ces critères ont été précisés par la loi du 27 mai 2008 et, aujourd'hui, on n'en compte pas moins de 25.

La relation avec l'autre est affective basée sur les sentiments et non sur un positionnement dans le métier adapté à la situation.

Cette relation est dictée le plus souvent par les stéréotypes et les préjugés mutuels. La discrimination étant le plus souvent en bout de chaîne

- Le stéréotype est une idée
- Le préjugé est un sentiment
- La discrimination est un acte

Le personnel de proximité plus que tout autre doit s'en prémunir.



# La discrimination : d'une Idée à l'Acte

## Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés en relation directe ou indirecte avec différents acteurs de son activité	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 2 Jours - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun - Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Accessibilité</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation

### ⇒ Finalité de la formation

La finalité de ce stage est de déterminer la procédure d'élaboration des stéréotypes et des préjugés au travers de la formation individuelle de l'identité, d'identifier l'une des conséquences directes de la mise en œuvre de ces deux notions : la discrimination et de mettre en place, lors de son activité quotidienne, des actions qui réduisent l'apparition de ces notions.

### ⇒ Objectifs

- Identifier les mécanismes de construction des stéréotypes, des préjugés
- Définir la discrimination, ses causes et ses conséquences.
- Mettre en place, dans un cadre professionnel, une relation adaptée à ses interlocuteurs, en identifiant les mécanismes de construction des préjugés afin d'éviter toutes discriminations

### ⇒ Contenu

#### ↳ Les normes

- Règles explicites
- Règles implicites

#### ↳ Les valeurs

#### ↳ Les stéréotypes

- Une idée
- Les différents types
- La construction

#### ↳ Les préjugés

- Un sentiment
- La construction

#### ↳ La discrimination

- Un acte
- Une loi
- La mise en œuvre
- Les conséquences de la discrimination

#### ↳ La discrimination dans son cadre professionnel

- Réflexion sur ses préjugés
- Les outils pour éviter toutes discriminations
- Le statut
- La distanciation

### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

⇒ **Les Plus**

L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...). Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.

Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis





## Médiation : une solution de gestion des conflits

### Contexte

La médiation se définit comme un processus de communication reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, **dans lequel un tiers** – impartial, indépendant, neutre, avec la seule autorité que lui reconnaissent **les « médiateurs »** - favorise par des entretiens confidentiels l'établissement, le rétablissement **du lien social**, la prévention ou le règlement de la situation en cause

La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose

Le conflit ne fait pas partie de la définition globale de la médiation mais la définition globale de la médiation ne lui interdit pas de résoudre les conflits

La médiation sociale est une forme d'intervention et de régulation sociale qui vise à favoriser le « mieux vivre ensemble ».

Écouter, dialoguer, prévenir une situation conflictuelle, favoriser l'accès aux droits, accompagner des projets de la vie locale... : présents sur le terrain, les médiateurs sociaux facilitent les relations sociales du quotidien. Leur action se déploie dans cinq grands domaines : **espace public et habitat collectif; accès aux droits et aux services; transports en commun; milieu scolaire et jeunesse ; participation des habitants.**



# Médiation : une solution de gestion des conflits

## Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés en relation directe ou indirecte avec différents acteurs de son activité	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 2 Jours - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun - Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	
		<b>Accessibilité</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation

### ⇒ Finalité de la formation

La finalité de ce cursus est de positionner le médiateur dans son environnement de travail en précisant les contours de sa mission, les attentes des différents acteurs liées directement et indirectement à l'exercice de ses activités,

### ⇒ Objectifs

- Identifier les caractéristiques du lien social et les raisons de sa rupture
- Connaitre et comprendre le cadre institutionnel de son activité
- Identifier les rôles et les missions du médiateur social
- Mettre en œuvre son activité de médiateur social
- Mettre en œuvre son activité de médiateur social directement sur le terrain

### ⇒ Contenu

#### ↳ La médiation en général

- définition
- le contexte national
- son utilité

#### ↳ Les outils du médiateur :

- La notion de distanciation
- La notion de cadre de référence
- Les notions de valeurs communes et a repartagées :
  - La citoyenneté,
  - La laïcité,
  - La république

#### ↳ Le médiateur

- Les contours du métier
- Les conditions d'exercices
- Les rôles et les missions
- Les relations entre les médiateurs et les acteurs direct et indirect de son activité :
  - Les mandataires
  - Les personnes ayant besoins de leur service
- Les suivis de l'activité

#### ↳ Observation lors de maraude des médiateurs dans leur activité quotidienne sur le plan :

- Relationnel
- Techniques
- Organisationnel

⇒ **Modalités d'évaluation et de suivi**

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

⇒ **Les Plus**

L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...).

Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.

Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis



## L'organisation du travail : moyens simples pour dégager du temps

### Contexte

Chaque jour, la liste des tâches à faire semble s'allonger.

Pour tenir bon, vous faites 10 choses à la fois. Les brouilles se mélangent aux priorités.

Mais le soir venu, seul une fraction de ce qui était prévu est fait, et pas forcément le plus important.

Et vous ne voyez pas très bien comment vous en sortir sans déborder sur les heures en dehors du boulot...

La société actuelle nous livre les informations rapidement et nous voulons des réponses immédiatement.

Le monde de l'urgence et de l'instantané est omniprésent.

Ce mode de fonctionnement engendre des organisations professionnelles et individuelles souvent facteurs de stress au travail.

L'organisation du travail est un ensemble d'actions mis en place dans le but d'améliorer l'efficacité et la performance en entreprise. Elle requiert pourtant une solide motivation pour se mettre en place.



# L'organisation du travail : moyens simples pour dégager du temps

## Contexte

<b>Public</b>	Tous salariés en relation directe ou indirecte avec différents acteurs de son activité	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 2 Jours - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun - Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	
		<b>Accessibilité</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation

### ⇒ Finalité de la formation

La finalité de ce cursus est de professionnaliser, tous salariés, dans sa relation avec son organisation quotidienne du travail

### ⇒ Objectifs

- Identifier les différents types d'organisations en entreprise
- Identifier « les maladies du temps »
- Identifier les différentes lois de gestion du temps de travail
- Mettre en œuvre une organisation de travail adaptée à sa gestion du temps et aux objectifs de performance de l'entreprise

### ⇒ Contenu

- ↳ Les différents types d'organisation
  - l'organisation personnalisée,
  - l'organisation bureaucratique,
  - l'organisation pyramidale,
  - l'organisation duale,
  - l'organisation cellulaire
- ↳ Les lois de la gestion du temps
  - Loi de Parkinson : « Une tâche nécessite toujours tout le temps dont on dispose pour l'effectuer »
  - Loi de Pareto : « L'essentiel prend 20 % du temps, l'accessoire 80% »
  - Loi de Murphy : « la loi de l'emmerdement maximal »
- ↳ Les différentes « maladies du temps »
  - La lifophilie (« last in – first out »)
  - La ouïte (une difficulté à dire non)
  - La tempsdinite (inflammation du temps)
  - La chronophagie (demande beaucoup de temps ou qui en fait perdre)
  - La procrastination (l'art de remettre au lendemain)
  - des actions à réaliser Ce qu'est l'affirmation de soi
  - Les voleurs de temps (externes et internes)
- ↳ Les règles pour s'organiser
  - Les routines de journée
  - Identification des priorités
  - Etablissement d'une to-do list
  - Elaboration de 60% du temps de travail
  - Planification
  - Concentration

### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

### ⇒ Les Plus

L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...). Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.

Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis



## L'affirmation de soi : rester professionnel

### Contexte

Les salariés, dont l'une des missions est d'être au contact direct d'un public diverse et varié, sont souvent confrontés à des situations délicates, difficiles qui engendrent des questions, des doutes sur leur fonctionnement, leur légitimité.

L'interlocuteur prend alors une place considérable dans la relation, son ressenti, son évaluation sur le travail réalisés, sont plus important que sa propre analyse.

Afin de limiter les conséquences sur notre activité, de réduire les situations critiques, voire conflictuelles, nous sommes prêts à encaisser des « méga G » de reproches injustifiés, de maltraitances verbales de la part du collaborateur (évitons les « risques psychosociaux), de la part des clients (le client est « roi »)

Le professionnel, quel que soient sa discipline et son niveau de responsabilité, doit pouvoir répondre sans pour autant tomber dans l'agressivité.

L'affirmation de soi, permet de se positionner face à ces situations. Le principe est simple : ni paillason, ni hérisson.

La situation est située, resituée dans son contexte professionnel, elle s'appuie sur son positionnement, sur sa volonté de trouver une solution partagée.

Cette formation développe cette approche et permet à chaque stagiaire de se l'appropriée ; Elle a pour finalité de mettre en œuvre un comportement adapté qui tient compte à la fois de son statut et de ses objectifs, des demandes des collaborateurs, des clients, sans être agressif, mais en étant convaincu et convaincant.

L'affirmation de soi est une compétence sociale et communicative consistant à connaître ses propres droits et à les défendre tout en respectant les autres.

L'affirmation de soi se situe à un point intermédiaire entre deux autres pôles de conduite : la passivité, où l'on permet aux tiers de décider pour soi ou de passer au-dessus de ses droits, et l'agressivité, qui se présente lorsqu'on n'est pas capable d'être objectif et de respecter les idées des autres

# L'affirmation de soi : rester professionnel

## Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés en relation directe ou indirecte avec différents acteurs de son activité	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 2 Jours - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun - Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	
		<b>Accessibilité</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation

### ⇒ Finalité de la formation

La finalité de ce cursus est de professionnaliser, tous salariés, dans sa relation avec l'ensemble des acteurs de son activité en s'appuyant sur la devise : ni hérisson, ni paillason

### ⇒ Objectifs

- Identifier les composantes, les caractéristiques, les piliers de l'affirmation de soi
- Identifier les outils de mise en œuvre de l'affirmation de soi
- Mettre en œuvre l'affirmation de soi dans son quotidien professionnel

### ⇒ Contenu

- |  |  |
|--|--|
| <p>↳ Définition de l'affirmation de soi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce qu'est l'affirmation de soi</li> <li>• Ce que n'est pas l'affirmation de soi</li> <li>• Les piliers</li> <li>• Les comportements</li> <li>• Les caractéristiques</li> </ul> <p>↳ Les outils de mise en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les deux boucles</li> <li>• Emettre un critique</li> <li>• Faire face à une critique</li> <li>• La méthode DESC</li> </ul> | <p>↳ Les outils de mise en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les refus</li> <li>• Le disque rayé</li> <li>• Le brouillard</li> <li>• L'édredon</li> </ul> <p>↳ Gestion des conflits professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le stress</li> <li>• Les réponses face au stress</li> <li>• Refuge face au conflit</li> <li>• Mise en situation</li> </ul> |
|--|--|

### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

### ⇒ Les Plus

L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...). Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.





Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis



## L'équipe : fonctionnement et finalité

### Contexte

#### Le management opérationnel

- regroupe l'ensemble des décisions prises par les managers pour la gestion courante d'une entreprise, d'un service ou d'un magasin.
- met en œuvre la politique stratégique définie par le management stratégique, qui lui a une vision de long terme.

Avant de définir ce qu'est le management, il faut d'abord savoir ce qu'est un manager, ses rôles et les qualités qu'il doit avoir.

De manière générale, le rôle du manager est de rendre son équipe meilleure et compétente.

Pour être un bon manager, non seulement, il faut avoir les compétences, mais aussi la détermination pour instaurer un management d'équipe réussi.



## L'équipe : fonctionnement et finalité

### Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés exerçant une activité de management de proximité, « terrain »	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 2 Jours - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	- Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
		<b>Accessibilité</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation

#### ⇒ Finalité de la formation

La finalité de ce cursus est de positionner le manager dans son environnement de travail en précisant les contours de sa mission, les attentes des différents acteurs liées directement et indirectement à l'exercice de ses activités,

#### ⇒ Objectifs

- Identifier les rôles et les mission du manager de proximité
- Déterminer son style de management
- Définir les compétences que doit avoir un manager de proximité
- Mettre en place un management adapté à son équipe, aux situations quotidiennes

#### ⇒ Contenu

##### ↳ L'équipe

- Sa constitution
- Son environnement
- Le rôle de chacun de ses membres

##### ↳ Le manager de proximité

- Rôles et missions
- Les objectifs
- Les pièges à éviter

##### ↳ Styles de management :

- Autorité et management
- Management directif
- Management persuasif, participatif
- Management « bienveillant »
- Pression et performance
- Développement de l'autonomie

##### ↳ Compétences managériales :

- La communication
- La délégation
- La prise de décision
- Leadership
- Identification des compétences

##### ↳ Manager une équipe

- Cohésion d'équipe
- Les télétravailleurs
- Equipe intergénérationnel
- Equipe multiculturelle
- Rôles RH du manager

##### ↳ Motivation des collaborateurs

- Facteurs et leviers de motivation
- Reconnaissance du travail
- Le brown out
- Le burn out
- La démotivation

##### ↳ Situations difficiles

- Conflits entre collaborateurs
- Recadrage d'un collaborateur
- Insubordination
- Personnalités difficiles
- Temps de crise

##### ↳ les outils

- Le briefing
- Le feedback



### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

### ⇒ Les Plus

L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...).

Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.

Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis



## Manager de proximité : mise en œuvre Contexte

### Le management opérationnel

- regroupe l'ensemble des décisions prises par les managers pour la gestion courante d'une entreprise, d'un service ou d'un magasin.
- met en œuvre la politique stratégique définie par le management stratégique, qui lui a une vision de long terme.

Avant de définir ce qu'est le management, il faut d'abord savoir ce qu'est un manager, ses rôles et les qualités qu'il doit avoir.

De manière générale, le rôle du manager est de rendre son équipe meilleure et compétente.

Pour être un bon manager, non seulement, il faut avoir les compétences, mais aussi la détermination pour instaurer un management d'équipe réussi.



## Manager de proximité : mise en œuvre

### Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés exerçant une activité de management de proximité, « terrain »	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 2 Jours - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	- Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
		<b>Accessibilité</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation

#### ⇒ Finalité de la formation

La finalité de ce cursus est de professionnaliser le manager dans ses missions en s'appuyant sur ses bonnes pratiques, en identifiant celles à améliorer et en découvrant de nouvelles

#### ⇒ Objectifs

- Identifier ses propres pratiques en terme de gestion du temps et de son organisation
- Mettre en œuvre une gestion du stress efficace
- Améliorer sa performance professionnelle
- Valoriser son savoir être
- Améliorer sa communication vis-à-vis de l'ensemble des acteurs de mon activité

#### ⇒ Contenu

##### ↳ Gestion de son temps

- Gestion des priorités
- La procrastination
- Surcharge de travail
- Gestion des interruptions

##### ↳ Organisation de son travail

- Gérer ses mails
- Classer les documents
- Ranger son bureau
- Manager son chef
- Planifier les tâches
- Les conditions d'exercices
- Les rôles et les missions

##### ↳ Gestion du stress

- Addiction au travail
- Burn out
- Enthousiasme au travail

##### ↳ La performance professionnelle

- La confiance en soi
- Points forts, points faibles
- Le syndrome de l'imposteur
- Intelligence émotionnelle
- La concentration
- Les critiques
- Les mauvaises habitudes
- Les excuses
- Enthousiasme au travail

##### ↳ Valorisation de son savoir-être

- Adaptabilité professionnelle
- Empathie
- Sens du collectif
- Sens de l'organisation
- Aisance relationnelle

## ⇒ Contenu

### ↳ Techniques de communication

- Communication non verbale
- Communication interpersonnelle
- Communication par écrits

### ↳ Bien communiquer à oral

- Maitrise de son track
- Maitrise de la prise de parole
- Maitrise lors d'une réunion
- Réalisation d'un « Pitch »

### ↳ Bien communiquer à oral

- Ecoute active
- Réalisation d'une négociation
- Maitrise d'une présentation
- Maitrise de son diaporama
- Communication interpersonnelle
- Communication par écrits

## ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec les stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

## ⇒ Les Plus

L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...). Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.

Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis



## Formation « tuteur » Contexte

Le tutorat répond aujourd'hui à un certain nombre d'enjeux, tels que la transmission de savoirs et de savoir-faire et le développement des compétences des salariés.

Il ne s'inscrit pas uniquement dans le cadre de formations qualifiantes, il touche l'ensemble des salariés en apprentissage sur un nouveau poste, métier

Le tuteur accompagne le tutoré sur le terrain et de façon régulière, dans le cadre d'une relation individualisée et formalisée, avec un objectif de développement des compétences





## Formation « tuteur » Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés qui dans le cadre de son activité, se voient confier une mission de transmission , d'apprentissage	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 2 Jours - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun - Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	
		<b>Accessibilité</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation

### ⇒ Finalité de la formation

La finalité de ce cursus est de professionnaliser les salariés investit dans une activité de transmission de compétence au quotidien, en situation de travail

### ⇒ Objectifs

- Développer une relation de tutorat constructive et adaptée
- Acquérir une méthode pour transmettre ses compétences
- Suivre et évaluer efficacement le tuteur

### ⇒ Contenu

- ↳ Le rôle et responsabilité du tuteur
  - Le contexte du tutorat
  - Le rôle, la posture, l'attitude du tuteur.
- ↳ La mise en œuvre du « tutorat »
  - L'accueil, l'information sur le dispositif,
  - Les besoins du tuteur : attentes, degré d'autonomie, capacité à s'investir,
  - Le passage du stade de "professionnel compétent" à celui de "professionnel transmettant",
  - Le transfert des valeurs de l'entreprise de la technicité du métier en fonction des attentes de l'entreprise.
- ↳ La relation de confiance
  - La mise en place d'objectifs clairs et séquencés,
  - L'organisation et le suivi de la formation sur le « terrain »
- ↳ La relation de confiance
  - La prise en compte de chaque étape dans la progression,
  - Les feedbacks réguliers favorisant la confiance et la motivation.
- ↳ La transmission des compétences
  - Les compétences clés spécifiques au poste,
  - Les caractéristiques de la transmission d'adulte à adulte,
  - Les aspects pédagogiques de l'accompagnement.
- ↳ L'évaluation de l'apprentissage
  - L'émission d'un avis professionnel, pédagogique et objectif sur les apprentissages tout au long de l'accompagnement et en bilan synthèse à la fin du parcours,
  - La création et l'utilisation d'outils permettant un suivi objectif de l'action « tuteur-tuteur ».

### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

### ⇒ Les Plus

L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...). Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.

Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto-évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis

Un travail sera effectué avec l'apport de chaque document interne des stagiaires



## Formation « formateur occasionnel » Contexte

Un formateur occasionnel (FO) est un salarié qui dispense de façon irrégulière et occasionnelle des cours dans des établissements d'enseignement tels que les grandes écoles, les universités ou les chambres de commerce et d'industrie, mais aussi dans des organismes ou des entreprises de formation professionnelle continue.

Le formateur occasionnel est tenu de former des adultes, des salariés, des dirigeants qui veulent former leurs employés ou des demandeurs d'emploi.

Les participants peuvent venir de différents milieux sociaux.

Et comme chaque participant est unique, le formateur est tenu de se familiariser avec toutes les personnes apprenantes pour une formation complète et personnalisée.

Pour atteindre ses objectifs, il doit remplir plusieurs rôles.



## Formation « formateur occasionnel » Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés qui dans le cadre de son activité, se voient confier une mission de transmission , d'apprentissage	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 2 Jours - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun - Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation
		<b>Accessibilité</b>	

### ⇒ Finalité de la formation

La finalité de ce cursus est de professionnaliser les salariés investit dans une activité de formation continue pour adulte en s'appuyant sur les principes de l'ingénierie de de formation et les fondamentaux de l'ingénierie pédagogique

### ⇒ Objectifs

- Identifier les responsabilité du formateur
- Elaborer une formation
- Animer un formation

### ⇒ Contenu

#### ↳ Le rôle et responsabilité du formateur

- Le contexte de la formation continue pour adulte
- Le rôle, la posture, l'attitude du formateur

#### ↳ Le recueil des besoins de formation

- Le cadrage de la demande
- Le référentiel de compétence

#### ↳ L'ingénierie de formation

- Analyse des besoins
- Elaboration du cursus de formation
- Proposition de formation

#### ↳ L'ingénierie pédagogique

- Elaboration du cahier pédagogique,
  - Les caractéristiques l'apprentissage de l'adulte d'adulte à adulte,
  - Les méthodes pédagogiques de la formation
  - L'évaluation des séquences
  - La validation des acquis

#### ↳ Le face à face pédagogique

- Les outils du formateur
- Animation d'une séquence de formation

### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

⇒ **Les Plus**

L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...). Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.

Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto-évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis

Un travail sera effectué avec l'apport de chaque document interne des stagiaires



## Être citoyen Contexte

Situation positive créée par la pleine reconnaissance aux personnes de leur statut de citoyen.

Les questions que pose la notion de citoyenneté sont au croisement de la philosophie, de la politique et du droit. Elles connaissent aujourd'hui un regain d'actualité, autour de l'idée controversée d'une « crise de la citoyenneté ».

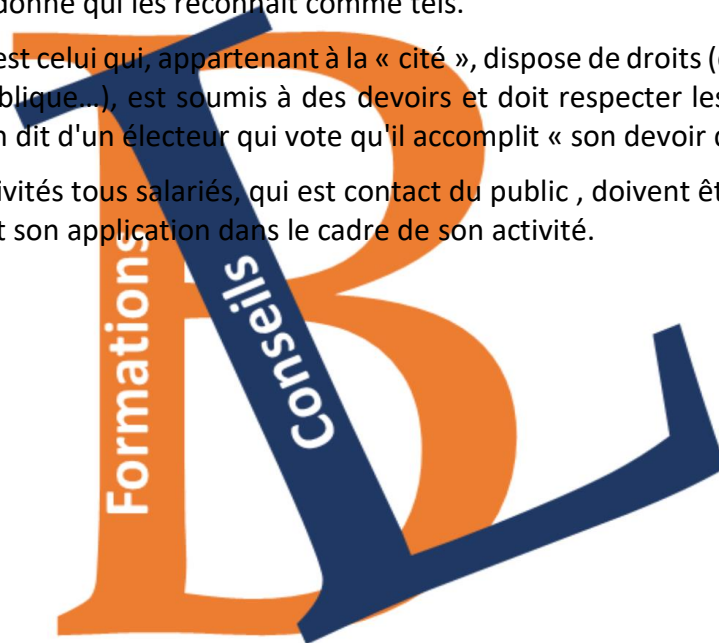
Une telle formule montre que la citoyenneté doit être étudiée dans une perspective historique.

En effet, elle n'a pas de contenu fixé une fois pour toutes : à partir d'un noyau de signification originale, elle se caractérise plutôt par son incessante mobilité, reflet d'une longue série d'institutions et de conflits sociaux

Juridiquement, la citoyenneté peut être définie comme la jouissance des droits civiques attachés à la nationalité, c'est-à-dire la jouissance de l'ensemble des droits privés et publics qui constituent le statut des membres d'un État donné qui les reconnaît comme tels.

Dans ce sens, le citoyen est celui qui, appartenant à la « cité », dispose de droits (droit de vote, d'éligibilité, d'accès à la fonction publique...), est soumis à des devoirs et doit respecter les lois au nom de l'intérêt général. Par exemple, on dit d'un électeur qui vote qu'il accomplit « son devoir de citoyen ».

Dans le cadre de ses activités tous salariés, qui est contact du public, doivent être capable d'expliquer la notion de citoyenneté et son application dans le cadre de son activité.



# Être citoyen

## Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés en relation directe avec des acteurs de son activité dans le cadre de mission de service public	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 2 Jours - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	- Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
		<b>Accessibilité</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation

### ⇒ Finalité de la formation

La finalité de ce cursus est de permettre à tout salariés investi, d'argumenter sur la notion de citoyenneté dans le cadre de ses activités

### ⇒ Objectifs

- Définir la citoyenneté
- Identifier les droits et les devoirs du citoyen
- Argumenter sur la citoyenneté

### ⇒ Contenu

#### ↳ Le contexte

- Définition
- Institutions
- La constitution
- Le conseil constitutionnel
- La nationalité
- La nation
- Le devoir

#### ↳ Les droits du citoyen

- Les différentes libertés
- respect de la vie privée
- les différents droits
- Propriété et sûreté

#### ↳ Les devoirs du citoyen

- Devoir civique
- Respect des libertés et des lois
- Respect de l'environnement
- Déclaration des revenus

#### ↳ Le citoyen et la société

- Rôles au sein de la société
- Le statut juridique
- Loi du 9 décembre 1905
- La laïcité

#### ↳ FAQ sur la citoyenneté

- Elaboration de la foire aux questions



### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

### ⇒ Les Plus

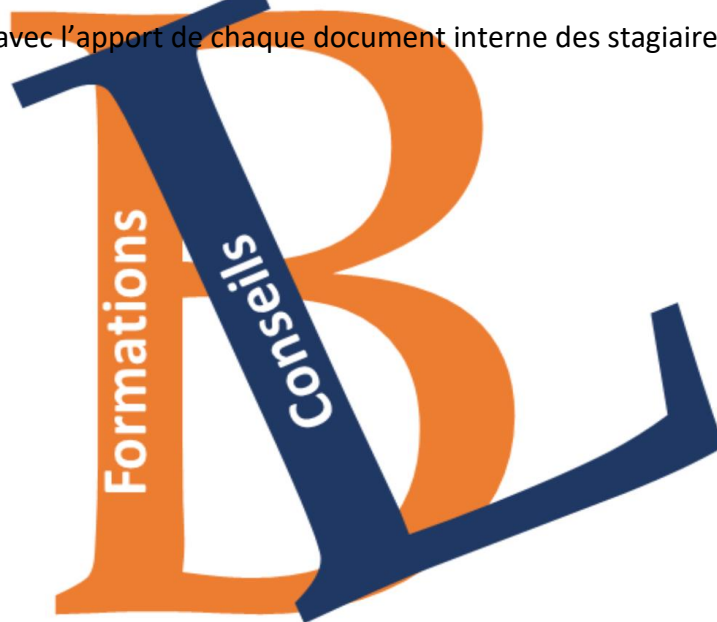
L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...). Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.

Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto-évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis

Un travail sera effectué avec l'apport de chaque document interne des stagiaires





## La laïcité

### Contexte

Par son article premier – « La France est une **République indivisible, laïque, démocratique et sociale** » – , la Constitution fait de la laïcité un attribut essentiel de la République française.

Elle garantit la liberté de conscience et protège **la liberté de croire, de ne pas croire ou encore de changer de conviction.**

Elle permet à chacun de choisir ses convictions religieuses, politiques et philosophiques.

On peut, par exemple, être catholique, protestant, juif, musulman, bouddhiste, agnostique ou athée, mais chacun doit respecter les principes et valeurs qui sous-tendent une République laïque.

La laïcité repose ainsi sur trois libertés :

- la liberté de conscience,
- la liberté de culte et, dans les limites du respect de l'ordre public,
- la liberté d'expression des opinions et convictions.

L'expression religieuse est donc garantie, comme celle de toute opinion, y compris irréligieuse ou antireligieuse

**La laïcité n'est pas une opinion parmi d'autres mais la liberté d'en avoir une.**

**Elle n'est pas une conviction mais le principe qui les autorise toutes, sous réserve du respect de l'ordre public**

La laïcité implique la neutralité de l'État et des services publics, qui ne doivent pas favoriser ni discriminer aucune croyance ou conviction, et qui doivent respecter la diversité des opinions et des pratiques religieuses ou non.

Dans le cadre de ses activités tous salariés, qui est contact du public , doivent être capable d'expliquer les fondements de laïcité et son application dans le cadre de son activité.

# La laïcité

## Fiche programme

<b>Public</b>	Tous salariés en relation directe avec des acteurs de son activité dans le cadre de mission de service public	<b>Délais d'accès</b>	Un mois après validation du dossier
<b>Durée</b>	- 2 Jours - Modulable en fonction de la demande	<b>Pré-requis</b>	Aucun - Hub de Méaulte 3 Rue Roger Janin, 80300 Méaulte - Dans les locaux du demandeur
<b>Coût</b>	750 € HT par jour, pour un groupe de 1 à 10 stagiaires	<b>Lieu</b>	Toute personne en situation de handicap contacter BL conseils et formation
		<b>Accessibilité</b>	

### ⇒ Finalité de la formation

La finalité de ce cursus est de permettre à tout salariés investi, d'argumenter sur la notion de laïcité dans le cadre de ses activités

### ⇒ Objectifs

- Définir la « laïcité »
- Identifier les différentes étapes ayant conduit aux principes actuels de la laïcité
- Identifier les application de la laïcité au quotidien
- Argumenter sur la « laïcité »

### ⇒ Contenu

#### ↳ Définition

#### ↳ Un peu d'histoire

- Moyen Age
- Le XVII siècle
- Le XVIII siècle
- Le XIX siècle
- Le XX siècle
- Le XXI siècle

#### ↳ La ou les laïcités

- « antireligieuses »,
- « gallicane », « identitaire »,
- « séparatiste »,
- « ouverte »,
- « laxiste »
- « sectaire »

#### ↳ Laïcité dans le monde

#### ↳ La laïcité au quotidien

- Liberté de conscience
- La séparation des pouvoirs
- La construction des lieux de culte
- La gestion du patrimoine culturel
- Les subventions
- Les cimetières

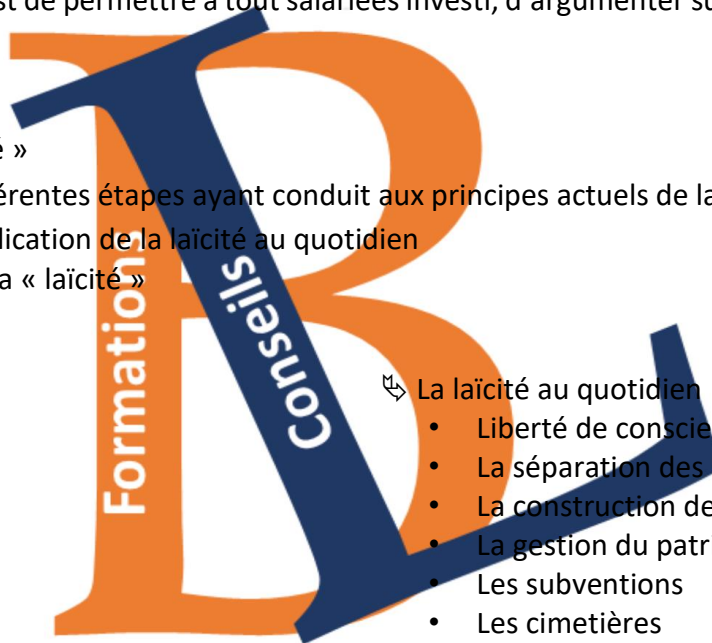
#### ↳ La laïcité au quotidien

- L'école publique
- L'hôpital publique
- .....

#### ↳ Etat et laïcité

#### ↳ FAQ sur la laïcité

Elaboration de la foire aux questions



### ⇒ Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée)
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec le stagiaires)
- Evaluation en fin de stage (QCM individuel, ciblé, correction d QCM d'entrée)

### ⇒ Les Plus

L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes, etc...). Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.

Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.

Les mises en situation, conçues en fonction des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées en groupe.

Ce travail permet l'auto-évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis

Un travail sera effectué avec l'apport de chaque document interne des stagiaires

