



Catalogue Softskills

A photograph of several hands of different skin tones stacked together in a circle, symbolizing teamwork and unity. The image is overlaid with a semi-transparent red rectangle.

2026



EDITO

Stabilité ou changement ?

Question récurrente de la vie professionnelle.

La stabilité offre un certain confort, lié à ce qui est connu, éprouvé. Dans un catalogue de formations, ce sont des programmes récurrents, présents d'une année sur l'autre, redemandés et reproposés. Ce sont aussi des formateurs expérimentés, qui connaissent vos attentes, vos contextes particuliers.

Le changement est enthousiasmant, il permet de se remettre en question, de s'adapter, d'évoluer, il combat la lassitude liée au temps qui passe.

Dans ce catalogue, vous trouverez des nouveaux programmes en lien avec l'évolution de la société, de vos marchés et des technologies. Des contenus et des approches pédagogiques modifiés. Et, de nouveaux formateurs avec une nouvelle expertise ou venant étoffer l'équipe.

La combinaison de stabilité et changement c'est la continuité, c'est le moteur d'HUMANEM, le service client au travers d'une démarche d'amélioration continue : « comment, tous les jours, pouvons-nous participer à la réussite de nos clients par le développement des compétences de leurs collaborateurs ? ».

Ultreia

Thierry Villemagne

SOMMAIRE

1	Présentation de l'entreprise.....	4
2	Ils nous font confiance	6
3	Principaux programmes de formation	8
3.1	Prévenir et gérer les conflits Communication Non Violente	
3.2	Optimiser sa communication et son impact par une meilleure connaissance de soi avec le DISC®	9
3.3	Gestion du temps et des priorités.....	14
3.4	Communication positive	9
3.5	Initiation au co-développement.....	16
3.6	Prise de parole en public réussie	20
3.7	Gestion du stress au travail.....	22
3.8	Développer son écoute active.....	24
3.9	Développer votre créativité	26
4	Nos tarifs	43
5	Nos formateurs	45



1 Présentation de l'entreprise

En quelques mots...



Depuis sa création en 2002 par Monsieur Villemagne, **HUMANEM** est une entreprise en perpétuelle croissance tant dans son organisation interne que dans sa relation avec les clients et formateurs.

Premièrement spécialisée dans la vente de formations en urbanisme sous la marque **URBANEM**, elle a développé ses compétences auprès des bailleurs sociaux en management et organisation professionnelle.

Grâce à l'expérience de son créateur dans ces domaines précis ainsi que le choix des formateurs tous indépendants, **HUMANEM** formation sait répondre sur mesure aux besoins de ses clients.

1

Nous vous offrons

- La connaissance de votre secteur d'activité
- L'agilité d'une PME
- La capacité de réponse à vos attentes
- La volonté d'innover en pédagogie
- L'indépendance

2

Nos valeurs

- Humilité
- Professionnalisme
- Simplicité
- Innovation

3

Nos engagements

- A l'écoute de nos clients
- Fournir une réponse adaptée à leurs attentes
- Progresser pour faire progresser nos clients
- Être transparents et honnêtes pour construire à long terme



2 Ils nous font confiance



3 Principaux programmes de formation

3.1 Communication positive



DUREE

14 heures



PREREQUIS

Aucun



PUBLIC.

Toute personne souhaitant exercer une influence positive sur son environnement par la communication



OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▮ Comprendre les mécanismes de la communication positive
 - ▮ Maîtriser et s'approprier les techniques
 - ▮ Construire et préparer une communication positive
 - ▮ Intégrer et optimiser sa communication non verbale
 - ▮ Maîtriser son mode de communication & ses émotions
-



MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▮ Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés



PEDAGOGIE

- ▮ Méthodes pédagogiques : Diaporamas, vidéos, échanges et partages d'expérience
- ▮ Exercices et études de cas spécifiques à l'entreprise
- ▮ Travail en sous-groupe
- ▮ Réflexion sur des cas réels et mises en situation
- ▮ Apports méthodologiques illustrés par des exemples tirés de vos expériences



SUIVI ET EVALUATION

- ▮ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée



PROGRAMME

- Comprendre les apports et enjeux de la communication positive
 - La place de l'objectif dans la communication positive
 - Maîtriser et influencer son environnement
 - Les différents modes de fonctionnement et types de personnalités
- Les 6 fondamentaux de la communication positive
 - L'état d'esprit – le Mental
 - Le comportement manifeste – Le Physique
 - Un vocabulaire choisi – Les Mots
 - La transformation des négatifs d'autrui – L'Ecoute
 - Le Factuel – Informations et Neutralité
 - Une démarche d'organisation – Anticipatrice, Rigoureuse & Stratégique
- Les techniques de communication positive
 - Un indispensable : la gestion des émotions – « redescendre »
 - La communication non verbale – Règle des 3 V
 - Les croyances négatives / limitantes
 - L'objectif et un résultat positif
 - L'écoute authentique – la posture « basse »
 - Le questionnement ouvert
 - Privilégier le lien avant le résultat
 - La construction en opposition à la destruction
 - La négation
 - Les mots irritants / nocifs
 - Traitez les autres comme vous souhaitez être traité
- Les situations où une communication positive peut être mise en œuvre
 - Exemples : mises en situation professionnelle avec cas pratiques des participants
- Développer sa communication positive
 - La responsabilité de sa communication – Mesurer & Analyser
 - Passer de la stratégie de « parler de soi » à « faire participer »
 - La préparation de la démarche pour réussir
 - Les conditions nécessaires
 - Identifier et s'adapter au cadre de référence de son interlocuteur
 - Accueillir avec bienveillance « l'autre et ses diverses représentations »
 - Accepter – Reconnaître – Respecter
 - Dissocier notre observation de nos pensées et jugements
 - Choisir des mots positifs & valorisants
 - Emmener l'autre vers la projection positive
 - Communiquer clairement ses besoins / ses attentes – réciproquement
 - Donner du sens & impliquer

- Quelques méthodes de communication positive
 - La méthode du Sandwich
 - La méthode Disney (technique de créativité R. Dilts/PNL)
 - L'hypnose positive

- « Nous avons le choix : être heureux ou avoir raison »...Réflexion interactive
 - Qu'est ce qui est important pour moi ?
 - Quels sont mes objectifs et ma stratégie personnelle pour les atteindre ? Avec quels moyens ? Quel est mon plan d'action dès demain ?
 - Quels sont mes besoins pour être mieux et comment vais-je formuler clairement ma demande aux personnes concernées ?
 - Quels sont mes axes de progression dans la communication positive ?

3.2 Optimiser sa communication et son impact par une meilleure connaissance de soi avec le DISC®



DUREE

De 1 à 3 jours (7h à 21h) + Test DISC®



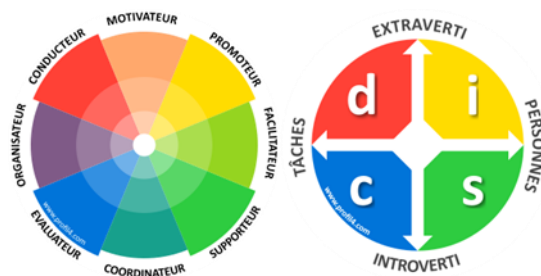
PREREQUIS

Aucun si ce n'est d'accepter de répondre au questionnaire portant sur la connaissance de son comportement (DISC® les couleurs)



PUBLIC

Tout public



OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- Mieux se connaître : dans ses modes de fonctionnement, forces, faiblesses
- Mieux connaître les autres
- Développer son agilité tout en respectant ses limites
- Diminuer les désaccords, incompréhensions, éviter les conflits
- Gagner en sérénité et augmenter son efficacité



MATERIEL PEDAGOGIQUE

- Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés + Test DISC®



PEDAGOGIE

- Diaporamas, vidéos, échanges et partages d'expérience
- Exercices et études de cas spécifiques à l'entreprise
- Travail en sous-groupe, réflexion sur des cas réels et mises en situation
- Apports méthodologiques illustrés par des exemples tirés de vos expériences
- Questionnaire d'évaluation du comportement et débriefing personnalisé



SUIVI ET EVALUATION

- Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée



PROGRAMME

- ▶ Découvrir son style de communication
 - Etablir son diagnostic personnel
 - Comprendre les autres dans des relations client/fournisseur, à deux et en équipe
- ▶ Analyser ses points forts et ses points de progrès
- ▶ Prendre conscience des effets de sa façon de communiquer sur les autres
- ▶ Faire évoluer ses comportements tout en restant soi-même
 - Identifier ses réflexions type et évaluer leur adéquation à la situation
 - Adapter sa communication pour être plus efficace
- ▶ Comprendre les interactions entre deux interlocuteurs
- ▶ Comprendre ses affinités avec certaines personnes et agacements avec d'autres
- ▶ Savoir les dépasser
- ▶ Pratiquer une communication « adulte » afin de favoriser des échanges de point de vue respectueux et vrais
- ▶ Appréhender les différents types de stress (fuite, lutte, inhibition) et leurs symptômes
- ▶ Identifier les caractéristiques de chaque état
- ▶ Mettre en place une gestion relationnelle du stress adaptée au type de stress
- ▶ Elaborer une stratégie de communication spécifique et adaptée à l'état d'esprit de l'interlocuteur

3.3 Gestion du temps et des priorités



DUREE

14 heures



PREREQUIS

Aucun



PUBLIC

Tout public



OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE :

- ▶ D'acquérir un regard critique sur son mode de fonctionnement et de traitement des activités
- ▶ De clarifier ses priorités et recentrer son activité sur sa mission et ses objectifs
- ▶ De mettre en œuvre des techniques et outils d'organisation
- ▶ D'être capable d'analyser l'utilisation de son temps, sa relation au temps et son style d'organisation
- ▶ De connaître et évaluer ses marges de manœuvre et savoir remettre en cause ses habitudes



MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés



PEDAGOGIE

- ▶ Méthodes pédagogiques : Diaporamas, vidéos, échanges et partages d'expérience
- ▶ Exercices et études de cas spécifiques à l'entreprise
- ▶ Travail en sous-groupe
- ▶ Réflexion sur des cas réels et mises en situation
- ▶ Apports méthodologiques illustrés par des exemples tirés de vos expériences



SUIVI ET EVALUATION

- ▶ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée

PROGRAMME

- Adopter de nouveaux comportements
 - Repérer ce qui nuit à l'organisation et à l'optimisation du temps et trouver des solutions pour diminuer les effets négatifs
 - Gérer les interruptions et les imprévus
- S'organiser avec les équipes et les réseaux relationnels
 - Faciliter l'accès aux informations
 - Mettre en place des règles de travail avec les utilisateurs
 - S'organiser pour ne rien oublier
- Gérer les priorités « l'urgent et l'important »
 - Clarifier ses missions pour une meilleure valeur ajoutée
 - Repérer et prendre en compte les attentes de son équipe (si besoin)
 - Définir et classer ses différents niveaux de priorités
 - Prévenir l'urgence pour mieux la gérer
- Préparer et suivre un projet
 - Suivre et relancer le projet, optimiser les délais
 - Mettre en place des étapes (qui fait quoi et quand) avec des dates d'échéance
- Repérer les obstacles personnels à une bonne organisation du travail
 - Découvrir les attitudes face à la gestion du temps
 - Savoir évacuer le stress et relativiser
- Mieux communiquer, s'affirmer pour gérer les demandes
 - Savoir dire oui et savoir dire non
 - Trouver des compromis satisfaisants pour tous en tenant compte des intérêts personnels et de ceux de l'entreprise

3.4 Prévenir et gérer les conflits - Communication Non Violente



DUREE

14 heures



PREREQUIS

Aucun



PUBLIC

Tout public



OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ S'exprimer clairement, avec tact et diplomatie
- ▶ Comprendre la dynamique des conflits
- ▶ Prévenir les situations délicates par une communication verbale et non verbale adaptée
- ▶ Faire face au conflit
- ▶ Utiliser des méthodes pour sortir du conflit par le dialogue



MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés



SUIVI ET EVALUATION

- ▶ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée

PROGRAMME

- Repérer les signaux d'un conflit naissant
 - Qu'est-ce-que le conflit ?
 - Les 3 étapes d'évolution des conflits
 - Les 5 stratégies possibles pour traiter un conflit
- Revisiter les fondamentaux de la communication en situation de tension
 - Prendre en compte les filtres dans la communication
 - Identifier l'ensemble des paramètres verbaux et non-verbaux
 - Reconnaître et canaliser les émotions de son entourage
- Identifier son comportement dans les situations relationnelles
 - Les 3 attitudes classiques : fuite, manipulation et agressivité
 - Les caractéristiques d'une attitude assertive
 - Les freins et les leviers d'une communication assertive
- S'exprimer clairement avec les autres
 - Être assertif : congruence entre le langage verbal et non verbal
 - Savoir formuler une critique
 - Savoir gérer une critique et comprendre le mode relationnel de l'autre
- Prévenir les conflits en adaptant sa communication
 - La méthode de « l'édredon » : écouter (de façon authentique), accueillir, reformuler
 - Sortir de l'opposition avec le « et »
 - Optimiser sa communication avec l'assertivité et la méthode DHSC
- La Communication Non Violente au service du dialogue
 - Faits, opinions, ressentis, émotions et besoins
 - Les 3 modes d'expression en CNV
 - Savoir exprimer ses consignes, reproches et ressentis de façon positive
- Outils et méthodes pour traiter le conflit
 - Définir un intérêt mutuel
 - Utiliser une méthode de résolution de conflits en 7 étapes
 - Gérer l'après conflit et préparer l'avenir

3.5 Initiation au co-développement



DUREE

1/2 journée



PREREQUIS

Aucun



PUBLIC

Tout public



OBJECTIFS DE LA FORMATION ETRE CAPABLE :

- ▶ S'initier à la démarche avec :
 - Une méthode
 - Des outils



MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés



PEDAGOGIE

- ▶ Méthodes pédagogiques : Diaporamas, vidéos, échanges et partages d'expérience
- ▶ Exercices et études de cas spécifiques à l'entreprise
- ▶ Travail en sous-groupe
- ▶ Réflexion sur des cas réels et mises en situation
- ▶ Apports méthodologiques illustrés par des exemples tirés de vos expériences



SUIVI ET EVALUATION

- ▶ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée



PROGRAMME

- Rapide rappel du co-développement professionnel
 - Fondements
 - Objectifs
 - Bénéfices
 - Applications
- Déroulé d'une consultation de co-développement
 - Préalables
 - Règles de fonctionnement
 - Les acteurs
 - Les 6 étapes
- Expérimentation de la technique de co-développement à partir des thèmes proposés par Paris Habitat avec 5 des 6 étapes
 - Exposé d'une problématique, d'un projet ou d'une préoccupation (les 3 P)
 - Clarification
 - Contrat
 - Consultation – exploration
 - Synthèse des apprentissages et plan d'action par le « client »

3.6 Prise de parole en public réussie



DUREE

14 heures



PREREQUIS

Aucun



PUBLIC

Tout public



OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE :

- ▶ De savoir bien se préparer à prendre la parole en public
- ▶ D'intégrer les étapes pour gérer au mieux le stress lié à la prise de parole
- ▶ D'utiliser les techniques pour capter et retenir l'attention de votre auditoire
- ▶ De pouvoir structurer votre discours en prise de parole impromptue ou préparée
- ▶ De faire usage de l'humour et de naturel pour augmenter votre charisme



MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board



PEDAGOGIE

- ▶ Méthodes pédagogiques : Diaporamas, vidéos, échanges et partages d'expérience
- ▶ Exercices et études de cas spécifiques à l'entreprise
- ▶ Travail en sous-groupe
- ▶ Réflexion sur des cas réels et mises en situation
- ▶ Apports méthodologiques illustrés par des exemples tirés de vos expériences



SUIVI ET EVALUATION

- ▶ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée



PROGRAMME

- Bien démarrer avec la prise de parole en public
 - L'état d'esprit de l'improvisation théâtrale appliquée à la prise de parole en public
 - Bien s'échauffer la voix et se préparer avant de prendre la parole en public
 - La bonne posture pour parler en public avec charisme
 - Les outils et techniques pour gérer le stress lié à la prise de parole
- Capter et retenir l'attention de son auditoire
 - Le bon état d'esprit pour créer une connexion avec son auditoire
 - Faire usage du langage du corps et de la variété vocale pour favoriser l'attention
 - Les techniques efficaces pour capter et captiver son auditoire du début à la fin
 - Utiliser le story telling pour faire passer des messages
- Structurer vos idées et convaincre avec vos allocutions
 - Structurer son discours impromptu ou préparé pour parler à tous les types d'auditeurs
 - Renforcer la crédibilité en maîtrisant vos canaux de communication
 - Connaître et utiliser les principes de l'influence pour faciliter d'adhésion
 - Faire usage de l'humour dans sa prise de parole
- Consolidation et plan de progression
 - Evaluation des acquis par une mise en pratique avec feedback
 - Apports sur les besoins spécifiques des participants
 - Création d'un plan d'entraînement sur le long terme
 - Temps de debrief et conclusion de la formation

3.7 Gestion du stress au travail



DUREE

14 heures



PREREQUIS

Aucun



PUBLIC

Tout public



OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE :

- ▮ De détecter ses différentes sources de stress personnelles
- ▮ D'évaluer ses réactions, son comportement face au stress
- ▮ De connaître ses marges de manœuvre et savoir remettre en cause ses habitudes génératrices de stress
- ▮ De mettre en œuvre des techniques et outils de détente émotionnelle et physique
- ▮ D'agir de manière positive et renforcer sa confiance en soi



MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▮ Vidéoprojecteur, Paper Board, photocopies



PEDAGOGIE

- ▮ Méthodes pédagogiques : Diaporamas, vidéos, échanges et partages d'expérience
- ▮ Brainstorming. Autodiagnostic sur le niveau de stress. Identification des agents stressants au travail
- ▮ Mises en situation de confrontation pour s'entraîner à en sortir positivement. Autodiagnostic. Débriefing collectif
- ▮ Mises en pratique de techniques de respiration et de relaxation. Jeux de rôles sur la gestion des conflits



SUIVI ET EVALUATION

- ▮ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée

PROGRAMME

- Détecter et comprendre les situations stressantes
 - Autodiagnostic pour identifier mes sources de stress
 - Connaître ses facteurs de stress et ses signaux d'alerte
 - Diagnostiquer ses niveaux de stress
- Evaluer les niveaux et facteurs de stress
 - Définition, réaction et symptômes du stress (corporels, émotionnels, intellectuels et comportementaux)
 - Comprendre les réactions face au stress : les trois cerveaux
 - Les trois niveaux de stress : alarme, résistance, épuisement
 - Identifier ses propres facteurs de stress personnel et professionnel
 - Connaître les étapes du changement et le stress associé
- Apprendre à gérer mon stress
 - « 5 antidotes pour gérer mon stress »
 - Répondre à ses besoins pour diminuer le stress
 - Définir sa marge de manœuvre, lister ses tâches et ses habitudes de travail quotidiennes afin de les remettre en cause en trouvant ses propres solutions pour comprendre la cause de mon stress
- Connaître les techniques de gestion du stress
 - Approche cognitive : croyances "limitantes", injonctions et permissions
 - Approche émotionnelle : empathie, ancrage positif, visualisation et respect des besoins fondamentaux
 - Approche corporelle : respiration, relaxation, étirements et pratiques corporelles
 - Approche comportementale : pilotes internes "spontanés" et gestion des conflits
 - Approche des jeux relationnels avec le triangle de Karpman : persécuteur, sauveur et victime. Apprendre à s'en sortir
 - Savoir dire « NON » lorsque cela est nécessaire
- La détente pour contrer le stress
 - Apprendre à vivre et être en phase avec ses émotions
 - Savoir prendre le temps de décompresser pour être plus efficace
 - Définir et classer ses différents niveaux de priorités
 - Prévenir l'urgence pour mieux la gérer
- Augmenter sa résistance au stress : développer une stratégie efficace
 - Les positions de vie : apprendre à s'accorder de la valeur
 - Augmenter l'estime, l'affirmation et la maîtrise de soi par une définition de ses valeurs, qualités et compétences
 - Comprendre et repositionner ses comportements sous stress (attaque, fuite, repli, soumission et dominance)
 - Identification des appuis à la résolution de problèmes. Se préparer à la confrontation
 - Améliorer son organisation professionnelle et personnelle pour une meilleure gestion des priorités
 - Définir votre organisation anti-stress

3.8 Développer son écoute active



DUREE

2 jours



PREREQUIS

Aucun



PUBLIC

Tous public



OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Développer la qualité de sa communication
- ▶ Améliorer l'écoute de l'autre
- ▶ Maîtriser sa posture axée sur l'assertivité et la bienveillance
- ▶ Créer une relation pérenne et de confiance



MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés



PEDAGOGIE

- ▶ Méthode pédagogique : Diaporamas, vidéos, échanges et partages d'expérience
- ▶ Exercices et études de cas spécifiques à l'entreprise
 - Brainstorming, jeux et cas pratiques
 - Mises en situation et entraînements par des jeux de rôles basés sur des situations réelles



SUIVI ET EVALUATION

- ▶ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée



PROGRAMME

- Définition de l'Ecoute Active et de la flexibilité mentale
 - Objectif du concept
 - La Flexibilité mentale
 - Différences avec l'empathie
- La métaphore de l'Iceberg
 - Application et objectif
 - Découverte des 9 outils
 - Jeu pédagogique de l'invitation de Stéphanie
 - Découverte et rôle des 9 outils
- Identifier son comportement dans les situations relationnelles
 - Les 3 attitudes classiques : fuite, manipulation et agressivité
 - Les caractéristiques d'une attitude assertive
 - Les freins et les leviers d'une communication assertive
- Comment maîtriser les questions ouvertes et les questions fermées ?
 - Exercices pratiques
 - Mises en application
 - Jeux d'écoute et de compréhension
 - Challenge entre les participants
 - Mise en application via des interviews entre participants

Un accompagnement téléphonique est prévu pendant 12 semaines pour aller au-delà des difficultés et ancrer les bonnes pratiques.

3.9 Développer votre créativité



DUREE

7 heures



PREREQUIS

Aucun



PUBLIC

Tout public



OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ D'entraîner votre créativité en autonomie
- ▶ De débloquer les freins à la création
- ▶ De découvrir et de s'approprier les attitudes et outils propices à l'émergence de nouvelles idées



MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés



PEDAGOGIE

- ▶ Diaporamas, vidéos, échanges et partages d'expérience
- ▶ Exercices et études de cas spécifiques à l'entreprise



SUIVI ET EVALUATION

- ▶ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée



PROGRAMME

- ▶ Les enjeux de la création dans notre société
 - Bénéfices et conséquences
 - Créativité et Innovation : quelles différences ?
- ▶ Confiance en soi, réussir à lever ses blocages
 - Identifier mes freins à la créativité
 - Se libérer et ouvrir le champ des possibles
- ▶ Des attitudes propices à de nouvelles idées
 - Bienveillance
 - Régression
 - Complicité et acceptation : la co-construction
- ▶ Les outils de la créativité au travail ou dans le quotidien personnel et social
 - Le Brainstorming
 - Le Mind-Mapping
 - Communication et Ecoute active : ouvrez vos antennes

3.10 Prévenir et gérer les comportements inacceptables.



DUREE

14 heures



PREREQUIS

Aucun



PUBLIC

Personnel de proximité des bailleurs sociaux et Personnel d'accueil des bailleurs



OBJECTIFS DE LA FORMATION

ÊTRE CAPABLE DE :

- ▶ Agir sur la **prévention**, pour éviter des **conflits** qui ont une influence négative sur le travail
- ▶ Adopter les **bonnes attitudes** face aux situations anxiogènes, gérer ses émotions
- ▶ Traiter avec **efficacité** et **rapidité** les situations en face à face difficiles, conflictuelles
- ▶ Prendre du **recul** sur la situation, savoir reconnaître ses **erreurs**



MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés



PEDAGOGIE

- ▶ La formation s'appuie sur une pédagogie déductive :
 - Elle nourrit la réflexion des participants par des apports théoriques et des outils
 - Les propos sont illustrés par des exercices pratiques tirés de l'expérience des participants
 - Ces deux journées de formations dynamiques se complètent, elles alternent :
 - de **nombreuses mises en situation** restituées en groupe
 - des **exemples concrets**, des **trucs et astuces simples et efficaces**, des **vidéos**
 - des apports **techniques** et **méthodologiques**
 - chaque participant travaille individuellement et en groupe
 - les apports théoriques sont réduits au strict minimum



SUIVI ET EVALUATION

- ▶ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée



PROGRAMME

- Les fondamentaux de la relation
 - Faciliter la communication en établissant une relation de confiance
 - Analyser le contenu non verbal avec ses composantes émotionnelles
 - Comprendre les conflits et ses ressorts pour mieux s'en prémunir
 - Tenir compte du besoin et l'émotion de l'autre
 - Canaliser les bavards et rassurer les inquiets
- Le cas particulier de la relation téléphonique
 - S'inscrire dans une démarche d'accueil, d'aide et de qualité envers son interlocuteur
 - Optimiser les délais d'appels tout en gardant une parfaite qualité d'entretien
 - Analyser le contenu non verbal de l'appel
- Quand la situation se tend et se dégrade
 - Éviter le piège de la fuite ou de l'agressivité
 - Maîtriser les situations délicates
 - Oser s'affirmer et savoir dire non
- Gérer les comportements inacceptables
 - Anticiper les situations conflictuelles et les comportements déviants
 - Écouter le point de vue de l'autre avec bienveillance
 - Comprendre le phénomène de parasitage
 - Trouver des solutions réfléchies, faites de compromis et d'alternatives pour des accords plus stables, profonds, plus durables
 - Communiquer de manière claire et concise avec calme et fermeté
 - Faire part si nécessaire de ses ressentis en y enlevant les émotions non maîtrisables
 - Maîtriser des techniques de prévention et de traitement des conflits
 - Savoir quand et comment intervenir pour apaiser la situation
- La place de la hiérarchie et des collègues durant ces situations
 - Comment passer un message de la direction qui ne va pas dans le sens du locataire
 - Agir comme hiérarchique et/ou demander au hiérarchique d'agir
 - Que dire ou faire, lorsqu'une action n'a pas été réalisée par un collègue

3.11 La démarche du coaching individuel pour les managers



DUREE

De 14 à 28 heures suivant les objectifs + 1^{er} rendez-vous de prise de contact



PREREQUIS

- Encadrer une équipe



PUBLIC

- Dirigeants, Managers, chefs de projets, responsables d'équipes



OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- Les objectifs du coaching varient selon les besoins individuels et peuvent inclure le développement personnel, l'amélioration des performances professionnelles et la cohésion d'équipe.



MATERIEL PEDAGOGIQUE

- En présentiel ou en Distanciel Ordinateur connecté avec micro et caméra



PEDAGOGIE

- Voir ci-après



SUIVI ET EVALUATION

- Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée



PROGRAMME

► Le coaching c'est :

- ⇒ Une technique d'accompagnement au développement personnel et professionnel.
- ⇒ Par son écoute appropriée, son questionnement et ses suggestions, le coaching permet à la personne de clarifier et d'atteindre un objectif et de trouver en elle les ressources qui lui permettront d'entreprendre une action, changer, faire changer.
- ⇒ Nous ne sommes pas conscients de l'étendue de nos ressources personnelles, et celles-ci sont souvent bloquées par nos croyances, nos peurs et/ou notre environnement.
- ⇒ Le coach est un « révélateur/activateur » de ressources.
- ⇒ C'est la démarche qui permet l'appropriation par le coaché des solutions et moyens d'atteinte de l'objectif, puisqu'ils viennent de lui. Elle garantit ainsi le changement dans la durée.

► Le coaching agit :

- ⇒ Dans et par un processus naturel offert par le coaché lui-même, processus qui ne peut être donc qu'en harmonie avec la personne
- ⇒ L'intervenant s'appuie sur une pédagogie du questionnement :
- ⇒ Qui actionne les leviers du changement,
- ⇒ Met le professionnel dans un processus d'apprentissage permanent
- ⇒ Et renforce les compétences par la recherche et la mobilisation des ressources personnelles.

► Cette pédagogie est aussi une présence, qui est plus axée :

- ⇒ Sur la personne que sur l'objectif, le coach est le garant que la personne se centrera sur l'objectif.
- ⇒ Sur les processus que sur les contenus, nonobstant les apports sur les contenus spécifiques comme les ingrédients d'un projet, les éléments d'une bonne communication ...
- ⇒ Sur les ressources que sur les points d'amélioration.

► Cette pédagogie délibérément positive,

- ⇒ Développe la confiance dans une meilleure cohésion
- ⇒ Enrichit les méthodes
- ⇒ Libère les potentiels.
- ⇒ Véritable pédagogie de l'exportation d'énergie positive, elle se déroule dans un climat de confiance et dans la confidentialité.

► Le coach :

- ⇒ Le coach est neutre et bienveillant, sans à priori ni jugement. Il est la « page blanche », il n'a pas d'idée préconçue et « accueille » le coaché dans ce qu'il est, dit, et fait.
- ⇒ Le coach écoute, activement, en pratiquant l'art du questionnement. Par cette écoute, il sait faire prendre de la hauteur au coaché et alors les réponses émergent sur les objectifs à atteindre et les moyens au service de leurs réussites.
- ⇒ Le coach fait preuve d'un haut niveau d'exigence tant sur la fixation des objectifs que sur la hauteur des défis que le coaché devra mettre en place pour atteindre ses objectifs.
- ⇒ Le coach, une fois les objectifs clairs, s'assure, cela fait partie intégrante de son expertise, que le coaché « veut » réellement atteindre ses objectifs.
- ⇒ Le coach met son client dans un état de réflexion et d'action l'amenant à prendre les bonnes décisions dont il assure, seul, l'entière responsabilité, traçant son chemin lui-même.
- ⇒ Le coach est dans l'authenticité, il peut être amené à bousculer son coaché sur ses positions.
- ⇒ Le coach est cette personne qui permet à son client de desserrer des freins, mettre de nouveaux moteurs en marche et monter le régime des moteurs existants.
- ⇒ A l'opposé de la pédagogie de la carotte et du bâton, il assure une assistance affective et technique assortie de ce très haut niveau d'exigence et de responsabilisation dans un processus de développement d'autonomie maximum.
- ⇒ Le coach transmet la capacité de transformer les problématiques en objectifs positivement formulés. Ce qui affranchit le coaché de ses points d'amélioration et génère un appui puissant sur ses points forts.
- ⇒ Le coach intervient au plus haut niveau de la rencontre des intérêts de l'employeur et de son coaché.
- ⇒ Le coach prend en compte l'ensemble du système auquel appartient le coaché, notamment les valeurs, afin que le coaché appréhende les interactions qu'il entretient avec les autres éléments du système.
- ⇒ Le coach adopte la position qui fait de lui le coach du système autant que de la personne.

■ La méthodologie

- ⇒ La séance prise de contact
- ⇒ Le contrat tri partite
- ⇒ Les modalités des séances de Coaching
- ⇒ Le bilan de mi-parcours
- ⇒ Le bilan du coaching tri partite

■ La séance prise de contact et d'évaluation mutuelle

- ⇒ Le coach suscite l'expression des demandes implicites et explicites ainsi que les attentes du futur éventuel coaché.
- ⇒ Le coach explique en quoi et comment son accompagnement répond et dans quelles limites aux demandes et aux attentes.
- ⇒ Le coach décrit l'intervention dans ses modalités, son déroulement et la place dans son cadre.
- ⇒ Le coach fait preuve d'altérité, de loyauté et de lucidité et de ce fait s'engage sur les missions qui relèvent de ses compétences et de son niveau d'expertise.
- ⇒ Le coach est à la disposition du futur éventuel coaché et du commanditaire pour tous renseignements complémentaires jusqu'à la prise de décision de l'accompagnement.

■ Le contrat tripartite : entre le coaché, le coach et le prescripteur représenté par sa direction et un représentant du service RH

- ⇒ Les acteurs définissent lors d'un entretien :
 - Les objectifs à atteindre à la fin du coaching. « Le coaching est réussi quand ... »
 - Les indicateurs d'évaluation : « à quoi verra-t-on que le coaching est réussi »
 - Les modalités pratiques
 - Les engagements de chaque partie, le niveau de confidentialité, le calendrier des entretiens et une date de clôture probable.
 - À la suite de l'entretien, le coach formalise ces éléments dans un document contractuel validé par le coaché et le prescripteur et dont le niveau de confidentialité sera défini lors de cet entretien.

3. Les modalités des séances de Coaching

⇒ Les séances formelles

- **Le nombre** est à déterminer ensemble en fonction des objectifs à minima 4 séances de 2 heures
- **Durée** : elle varie en fonction des objectifs de la séance
- **Lieu** : dans nos locaux.

⇒ Les séances informelles

- Ces séances se déroulent en présentiel, ou par téléphone ou par vidéoconférence sur sollicitation de l'une des parties et avec un engagement de réponse du coach dans les 12 heures maximum qui suit tout appel du coaché.

⇒ 4. Le bilan de mi-parcours

- Un entretien à mi-parcours avec la direction et/ou son représentant R.H. pour mesurer les avancées en fonction du contrat de départ et réactualiser les objectifs initiaux du coaching.

⇒ 5. Le bilan du coaching : entre le coaché, le coach et le prescripteur

- Il a lieu à la fin du coaching pour évaluer les résultats au regard des objectifs notés dans le contrat tripartite et définir les prochaines étapes du coaché ...

⇒ En option :

Des tests peuvent être réalisés en début et fin de coaching pour :

- Mesurer les avancées
- Définir par l'analyse des écarts la trajectoire et les évolutions post coaching.

3.12 Déléguer : en route vers l'autonomie



DUREE

7 heures – 1 jour



PREREQUIS

Aucun



PUBLIC

- Managers, chefs de projets, responsables d'équipes



OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- De confier avec succès une tâche, une mission à un collaborateur
- De faire monter en compétences et en autonomie ses collaborateurs
- D'appliquer le principe de subsidiarité



MATERIEL PEDAGOGIQUE

- Ordinateur connecté avec micro et caméra – différentes applications type KAHOOT et autres



PEDAGOGIE

- La formation s'appuie sur une pédagogie déductive : elle nourrit la réflexion des participants par l'apport d'éléments théoriques et la présentation d'outils
- Afin de favoriser leur assimilation, l'intervenant illustrera le propos par des exercices pratiques en repartant de l'expérience des participants



SUIVI ET EVALUATION

- Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée

PROGRAMME

► Oser déléguer

- Les enjeux de la délégation
 - Accepter de donner du pouvoir tout en gardant la responsabilité des actions
 - Sélectionner les tâches à déléguer en fonction des besoins de l'entreprise, des compétences et des attentes de chaque collaborateur
 - Faire de la délégation un véritable système de management basé sur l'autonomie et le développement des compétences

► Les freins à la délégation

- Les freins organisationnels
- Les freins personnels
- Les moyens pour lever ces freins
- Activité : brainstorming et auto-diagnostic individuel

► Les différents types de délégations

- La délégation comme méthode d'organisation : gains de productivité, se recentrer sur les missions stratégiques, identifier les tâches déléguables
- La délégation comme source de motivation : pour responsabiliser, valoriser, développer les compétences
- Les leviers de motivation
 - Identifier le niveau d'expertise de ses collaborateurs et adapter sa délégation au niveau de chacun
 - Les styles de délégation (tableau)
 - Activité : en binôme chaque manager liste la liste de tâches à déléguer suivant leur niveau de délégation

► Les étapes clés de la délégation

- Définir l'environnement de la délégation
- Choisir / cadrer / accompagner / suivre
- Clarifier les objectifs et les résultats attendus
- Formaliser le cadre
- Activité : chaque manager choisi 1 mission à déléguer et son plan personnel pour l'appliquer
- Activité : simuler un entretien de délégation

► Cadrer/contrôler/évaluer/recadrer la délégation

- Définir les objectifs, les moyens, les indicateurs, la méthode de suivi
- Clarifier les rôles et les responsabilités

3.13 Manager une équipe en télétravail



DUREE

14 heures



PREREQUIS

Les bases du management



PUBLIC

- Managers, chefs de projets, responsables d'équipes qui gèrent des équipes dispersées, nomades ou éloignées.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- Repérer et comprendre les contraintes du management à distance
- Structurer un cadre du travail adapté
- Piloter efficacement une équipe à distance
- Rendre son équipe autonome
- Détecter et traiter les situations difficiles du télétravail



MATERIEL PEDAGOGIQUE

- Ordinateur connecté avec micro et caméra – différentes applications type KAHOOT ou autres



PEDAGOGIE

- La formation s'appuie sur une pédagogie déductive : elle nourrit la réflexion des participants par l'apport d'éléments théoriques et la présentation d'outils.
- Afin de favoriser leur assimilation, l'intervenant illustrera le propos par des exercices pratiques en repartant de l'expérience des participants



SUIVI ET EVALUATION

- Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée

► Repérer et comprendre les contraintes du management à distance

- Identifier les différents contextes : nomadisme, multisites, télétravail
- Identifier les besoins des collaborateurs à distance
- De l'importance de mettre en place un « contrat » confiance/contrôle
- Travail en binôme : qu'est-ce que je mets en place ?

► Structurer un cadre de travail adapté au télétravail

- Coconstruire un contrat relationnel : managers-managés
- Conception des valeurs de l'équipe autour du télétravail
- Factualiser les comportements attendus en télétravail
- Travail en groupe : Rédiger la charte du contrat relationnel

► Piloter efficacement une équipe à distance

- Bâtir un tableau de bord avec des objectifs SMART : fixer des objectifs clairs et des KPI (indicateurs de performance) en amont
- L'importance des rituels collectifs et individuels
- Prendre en compte la qualité du travail
- Travail en groupe : quels indicateurs pertinents pour quels services ?

► Rendre son équipe autonome

- Différences entre autonomie et responsabilisation
- Comment et pourquoi associer les deux
- Les différentes étapes du cycle de l'autonomie
- Travail individuel : évaluer son niveau à ce jour (questionnaire), évaluer le niveau de son équipe actuelle
- Travail en binôme : qu'est-ce que je délègue ? comment je supervise ? sur quoi je responsabilise, retours et partages en collectif
- Rédiger son plan d'action personnel et celui de son équipe

► Détecter et traiter les situations difficiles du télétravail

- Repérer et identifier les baisses de motivation
- Identifier les facteurs de risques psycho-sociaux : isolement du collectif, manque de valorisation, stress dû à une trop grande disponibilité ou à une mauvaise organisation du travail ou une surcharge, perte de repères (rituels collectifs et autres...)
- Travail en atelier de co-développement pour explorer et trouver ensemble des solutions et partager des expériences

S'affirmer avec assertivité : un équilibre subtil



DUREE

14 heures

En option : 1 ou 2 ateliers de co-développement



PREREQUIS

Être en situation de devoir convaincre ou entraîner un public (équipe, clients, partenaires...)



PUBLIC

Tout public



OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ S'affirmer tout en respectant l'autre
- ▶ Poser les bases d'une relation positive et constructive
- ▶ Savoir cadrer, savoir dire non
- ▶ Apprendre à écouter pour communiquer plus efficacement
- ▶ Savoir exprimer un besoin et proposer des solutions



MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés



PEDAGOGIE

- ▶ Analyse transactionnelle (Okness, Triangle de Karpman...)
- ▶ Techniques de coaching orienté solution
- ▶ Référentiel MBTI
- ▶ Bâton de parole
- ▶ Etudes de cas concrets, mises en situations



SUIVI ET EVALUATION

- ▶ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée



PROGRAMME

- ▶ **ETAT DES LIEUX ET IDENTIFICATION DE SITUATIONS DE COMMUNICATION PROBLEMATIQUES**
- ▶ **SE POSITIONNER**
 - Réfléchir à son rôle, son mandat et ce que l'on veut incarner. Identifier ses zones d'influence.
 - Comprendre les différentes postures professionnelles à travers les outils d'analyse transactionnelle et les préférences MBTI
 - Identifier la juste posture qui me permet de me respecter et de respecter l'autre
 - Savoir cadrer et recadrer avec assertivité
 - Apprendre à gérer ses émotions dans les situations de communication difficiles
- ▶ **S'AFFIRMER**
 - Savoir passer de la plainte à l'expression d'un besoin et la recherche d'une solution intéressante pour tous
 - Apprendre à écouter, donner et recevoir du Feedback
 - Savoir préparer une communication efficace. Faire le point sur ce qu'on veut vraiment obtenir, ce qui pourra convaincre l'autre, préparer les réponses aux objections...
 - Savoir créer les conditions d'une communication constructive (gestion de l'espace, du temps, des parasites, du non verbal...)

3.14 Téléphone, accélérateur du recouvrement des créances

 **DUREE**
2 jours

 **PREREQUIS**
Aucun.

 **PUBLIC**
Tout public

OBJECTIFS DE LA FORMATION **ETRE CAPABLE DE :**

- Sensibiliser aux enjeux financiers que représentent les retards de règlement
- Apprendre à aborder l'entretien de recouvrement sans stress, sans agressivité et avec succès
- Apprendre à communiquer par téléphone avec un client débiteur pour lui demander un règlement
- Préserver la relation commerciale et l'image de l'entreprise
- Mettre en place une méthode rigoureuse et systématique de suivi des comptes clients

MATERIEL PEDAGOGIQUE

- Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés

PEDAGOGIE

- Méthode pédagogique : Diaporamas, vidéos, échanges et partages d'expérience.
- Etudes de cas pratique : Appel en réels avec des clients en situation d'impayés, jeux de rôles, mise en situation

SUIVI ET EVALUATION

- Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée

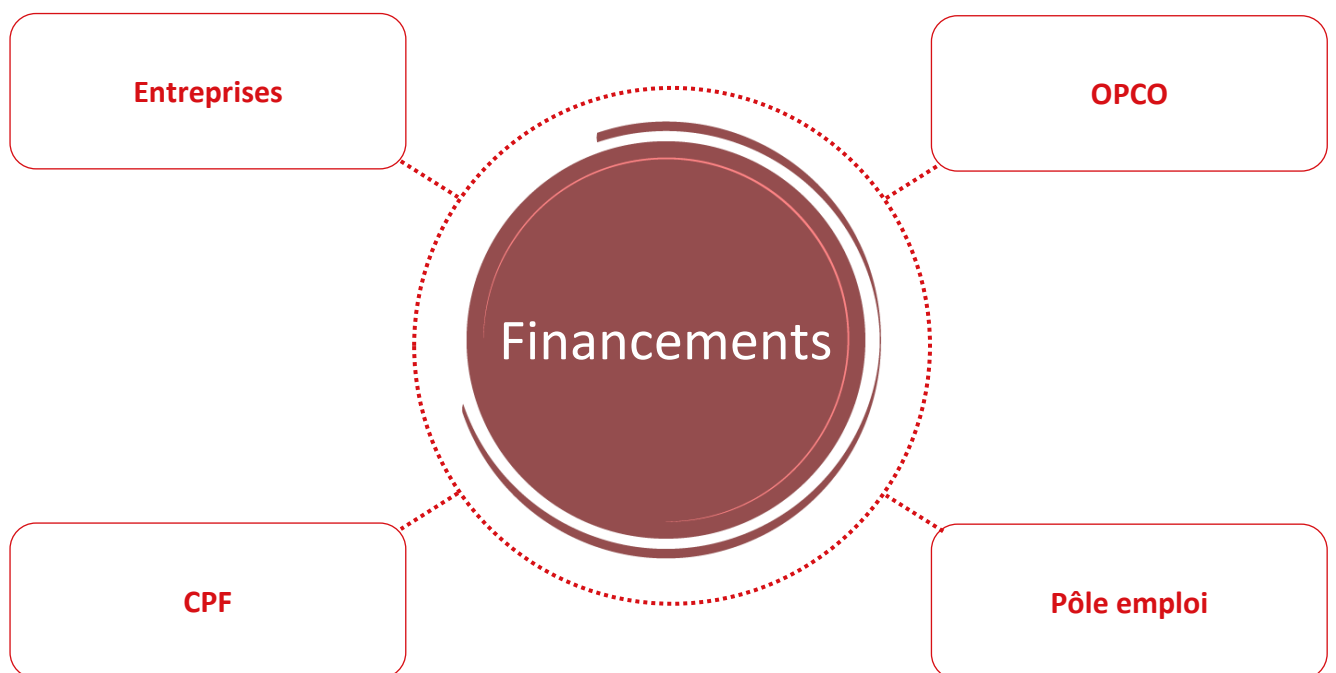
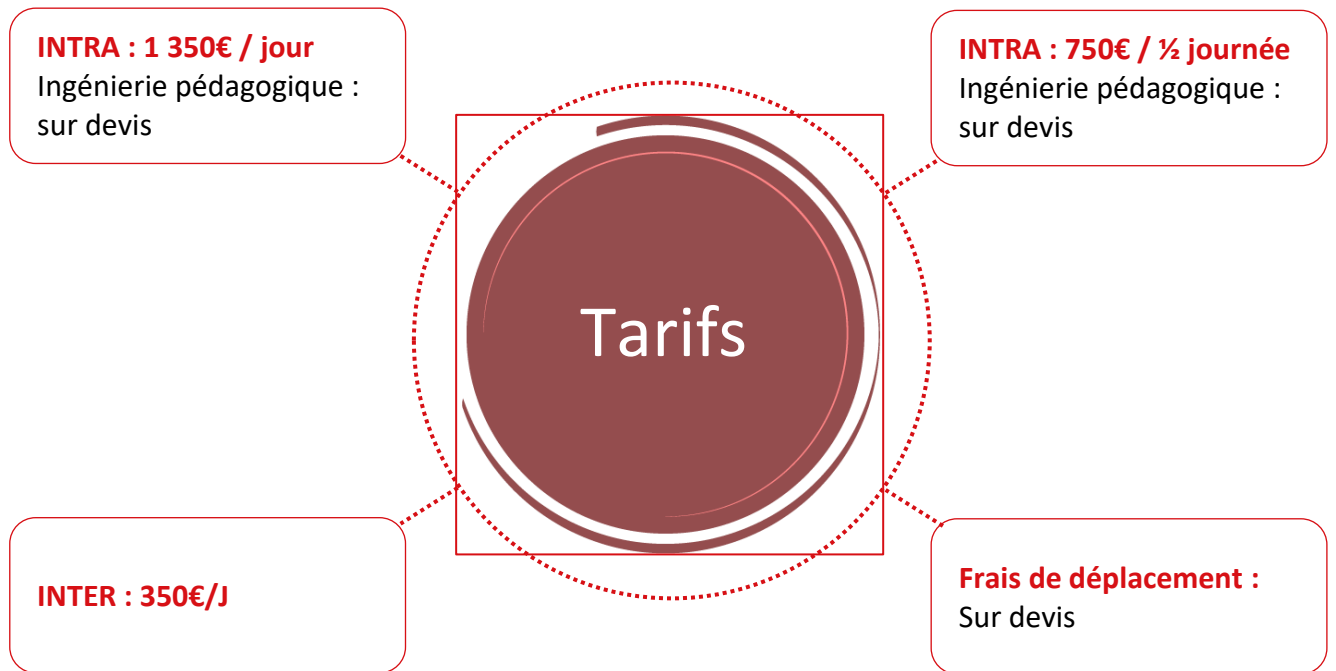


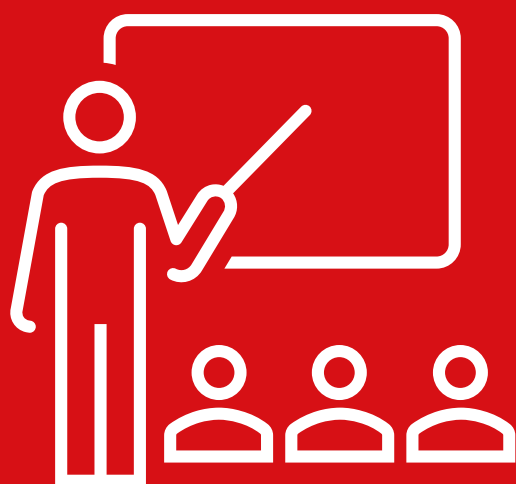
PROGRAMME

- De quoi parle-t-on ? enjeux - contexte
 - Sensibilisation aux enjeux financiers
 - Définition du recouvrement
 - Analyse du processus de suivi actuel de l'encours
 - Les avantages d'une médiation avant et après échéance
- Le téléphone, un outil
 - Le téléphone accélérateur des règlements
 - Les spécificités de la communication téléphonique
 - Les 4 profils du gestionnaire de comptes clients
 - Les facteurs de communication
- Les conditions d'un appel efficace
 - Préparation et analyse des dossiers : les éléments comptables, le contexte, mes objectifs
 - Se fixer des objectifs précis : le QQOQCP
 - La prise de contact avec son débiteur
 - Présenter l'objet de son appel sans stress, ni agressivité
 - Capter l'attention de son interlocuteur
 - Comprendre le filtre de perception de l'autre
 - Les questions qu'il ne faut pas oublier de poser pour atteindre ses objectifs
 - Analyser les causes réelles du retard
 - Réponse aux objections
 - La reformulation
 - La conclusion
 - Le suivi du dossier après l'appel



4 Nos tarifs





5 Nos formateurs



Céline Jusot

Coaching managers/consultants
Accompagnement des équipes - Bilans de compétences
" C'est en se concentrant sur ses forces que l'on réussit "

Talents

- ▶ L'accompagnement au projet professionnel
- ▶ La dynamique de changements

Domaines de compétences

- ▶ **Consultante en bilan de compétences**
- ▶ **Formatrice en management**
- ▶ **Formatrice en communication**

Formations et Expériences

- ▶ CIC - Centre International du Coach :
Gestion des émotions / préparation mentale
Médiateur coach
Coach professionnel individuel et en équipe
- ▶ Codev&co
Facilitatrice en atelier de co-développement, outil d'utilisation de l'intelligence collective pour progresser dans sa pratique professionnelle
- ▶ EAT Lyon : Analyse transactionnelle
- ▶ Ikigai : Outil de définition d'un projet personnalisé et sur mesure



Cécile Villemagne

Conseil en organisation

Talents

- ▮ L'organisation
- ▮ Le bon sens

Domaines de compétences

- ▮ **La gestion du temps et des priorités**
- ▮ Accompagner dans **les projets de réorganisation** (conseils et appuis aux différentes étapes, méthode, outils, liens avec les partenaires internes et externes)
- ▮ Identifier **les compétences cachées**

Formations et Expériences

- ▮ Maîtrise AES et Licence Etudes Urbaines
- ▮ Master management service public
- ▮ Conseil en organisation
- ▮ Conseil en formation



Donatienne Del Cos

Coach et formatrice depuis 2012
Certifiée ICI, PNL, CLEEN, Executive Profiler, Investigation Appréciative

Talents

- ▶ Approche multiculturelle (international mais aussi génération)
- ▶ Pragmatisme

Domaines de compétences

- ▶ **Coaching individuel et d'équipe** : Accompagner la découverte des talents, optimiser les performances, optimiser la communication, « provoquer » l'intelligence collective et l'agilité pour l'atteinte des objectifs
- ▶ **Formation développement personnel** (génération Y, préparation retraite, assertivité, management à distance, ...)
- ▶ **Communication Non Violente** et/ou **communication positive**

Formations et Expériences

- ▶ Infirmière
- ▶ Emlyon 2011
- ▶ Expériences internationales : ONG, expatriation
- ▶ Formation de futurs managers : ITII, ECAM, INSA, ...



Frédérique Mercier

Coach et formatrice depuis 2012
Diplômée coach (niv II)

Talents

- ▶ La relation commerciale
- ▶ Le marketing y compris le marketing de projet et le marketing de soi

Domaines de compétences

- ▶ **Coaching individuel** salariés et étudiants
- ▶ **Formation commerciale et marketing** (prospector, vendre un projet en interne, communication)

Formations et Expériences

- ▶ BTS Force de Vente 1996
- ▶ École Supérieure de Coaching 2017
- ▶ 10 ans comme conseillère formation
- ▶ 5 ans dans la fonction commercial



Laëtitia Delacour

English trainer depuis 2013
Formatrice en relation client
Consultante en Bilan de compétences

Talents

- ▶ La relation commerciale, les fonctions commerciales
- ▶ L'anglais
- ▶ L'accompagnement au projet professionnel

Domaines de compétences

- ▶ **Accompagnement** d'entreprises et de particuliers dans **la fonction commerciale** ou dans la maîtrise de l'anglais avec une pédagogie adaptée à chacun, dynamique et créative
- ▶ **Atelier de couture** : Laetitia est aussi une passionnée, cela explique aussi sa créativité en pédagogie

Formations et Expériences

- ▶ IUT Chimie
- ▶ Master en stylisme et modélisme
- ▶ 10 ans dans la fonction commerciale à l'export
- ▶ Expérience en France et à l'international (Grande Bretagne, Suisse, Allemagne, Finlande, Suède, Norvège, Danemark,...)
- ▶ 2022 formation pour devenir consultant en bilan de compétences
- ▶ 2023 formation à l'utilisation du DISC



Thierry Villemagne

Conseil et accompagnement depuis 2009

Talents

- Management, leadership et positionnement dans l'entreprise
- Clarifier, prendre de la hauteur, décider et agir
- Trouver du sens à son travail

Domaines de compétences

- Ingénierie pédagogique et rédaction de programmes sur-mesure grâce à des qualités d'écoute du client, de curiosité et de créativité
- Animations de groupe : communauté de formateurs
- Accompagnement bénévole de personnes en recherche d'emploi
- Coaching de dirigeants et cadres

Formations et Expériences

- Plus de 20 ans de management et direction opérationnel de centres de profit ou division commerciale avec la constante exigence de comprendre et répondre aux besoins des clients
- Cycle de philosophie pendant 3 ans et une recherche sur « Homme, travail et management »
- DU en Ressources Humaines
- École de commerce et de management



Carole Jimenez

Coach et formatrice depuis 2006
Formatrice à la pédagogie CEREF

Talents

- ▶ Expertise RH
- ▶ Analyse transactionnelle et communication
- ▶ Pédagogie et animation

Domaines de compétences

- ▶ **Coaching individuel** salariés et étudiants
- ▶ **Formation à la Communication positive et au leadership**
- ▶ Expertise des secteurs industriels, agroalimentaire et hospitalier

Formations et Expériences

- ▶ IGS Lyon Master management et développement RH
- ▶ CEREF : formatrice à la pédagogie
- ▶ EATO : Formation Coach Analyse Transactionnelle



Nous contacter



04 78 33 96 54 | 06 06 51 01 38



t.villemagne@humanem.fr



www.humanem.fr



7 rue des aulnes
69410 CHAMPAGNE au MONT d'OR



HUMANEM Formation SARL au capital de 7800 € | Siège social : 7 rue des aulnes | 69410 CHAMPAGNE au MONT d'OR

Tél. : 04 78 33 96 54 | SIRET 44391934500035 | APE : 7022Z – www.urbanem.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 82 69 07696 69 auprès du préfet de la région Rhône Alpes

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivantes : actions de formation.

