

SERVICES DE SANTE AU TRAVAIL



- FORMATIONS ET ANIMATIONS
- MISSIONS DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT
- INTERVENTIONS EN PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX
- CONFERENCES - DEBATS



Formatys est un Cabinet de Conseil et de Formation spécialisé dans le **Mieux-Vivre au travail**, qui accompagne les entreprises dans leurs **réflexions organisationnelles** et la mise en place de mesures de **prévention des risques psychosociaux**.

Depuis sa création, Formatys met son expérience au profit des Services de Santé au Travail :

- > en animant des formations conçues spécifiquement pour les personnels médecins et non médecins
- > en accompagnant les services dans la mise en place des réformes et de la pluridisciplinarité
- > en intervenant également chez les adhérents à la demande des médecins, en étroite collaboration avec eux, pour des missions de prévention.

Ce document a été conçu pour vous présenter les solutions développées par Formatys à l'attention des services de santé au travail :

- **Les formations sur mesure**
- **Les interventions spécialisées** en entreprise
- **Les missions de conseil et d'accompagnement** au sein des services
- **Les conférences-débats** pour les services de santé au travail et leurs adhérents s'ils le souhaitent.

Dans l'attente d'une prochaine collaboration, nos équipes se tiennent à votre disposition pour répondre à toute question complémentaire concernant ces prestations.

Valérie Moreau-Vétilart, directrice

DES FORMATIONS SUR MESURE

Toutes nos formations sont **adaptées au contexte de la santé au travail** afin de répondre précisément aux attentes des participants et à vos objectifs. La pédagogie mise en œuvre dans chaque formation est basée sur **l'interactivité et l'opérationnalité**.

L'assurance d'une formation adaptée et opérationnelle :

- Avant la formation : préparation de la formation en amont (rendez-vous de cadrage) et recueil des attentes de chaque participant.
- Pendant la formation : conception sur mesure du déroulé pédagogique et des outils proposés. Fourniture d'une documentation exhaustive et étayée de fiches pratiques.
- Après la formation : débriefing avec vous, suivi individualisé de chaque participant par téléphone et par mail pendant 6 mois et évaluation à froid 1 mois après l'intervention.

LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX EN ENTREPRISE

Nous intervenons à la demande des directions d'entreprise, des CHSCT ou des médecins du travail pour réaliser des missions de **prévention des risques psychosociaux** dans la France entière.

Les atouts de notre expérience :

- Un large champ d'intervention : formations, conférences de sensibilisation, diagnostics, missions de conseil, assistance psychologique, médiations, cellules de gestion de conflits.
- Une équipe pluridisciplinaire : psychologues du travail, médecins du travail, juristes, consultants, auditeurs, médiateurs, coachs et formateurs.
- En tant qu'IPRP en organisation, nous intervenons à la demande des services de santé dans le cadre de missions de prévention conjointes.

LES MISSIONS DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

Nous accompagnons les services de santé au travail dans la conduite du changement induit par les réformes et l'évolution de leurs métiers.

Les spécificités de Formatys sont :

- Une approche participative et conjointe pour une autonomie assurée
- Des outils d'accompagnement et de suivi adaptés
- Des intervenants qui maîtrisent les spécificités du secteur de la santé au travail

LES CONFERENCES – DEBATS

Organisées au sein de votre service ou en inter-service et animées par un **intervenant expert**, les conférences - débats sont un moment privilégié d'échanges de pratiques et d'expériences autour d'un thème d'actualité.

N'hésitez pas à nous consulter pour organiser une conférence autour d'un thème précis qui ne serait pas présenté dans ce catalogue.

Les formations sur mesure

Juridique

Aptitude/inaptitude : Les enjeux juridiques.....	7
--	---

Prévention

La prévention des risques professionnels	8
La prévention des risques psychosociaux	9
Harcèlement moral et souffrance au travail	10
Le tiers temps et les actions en milieu de travail	11
Handicap et maintien dans l'emploi	12

Organisation

La création d'un espace documentaire.....	13
La démarche qualité	14
La construction d'un référentiel de compétences.....	15

Management

Les essentiels du management.....	16
Motiver et animer une équipe de travail.....	17
La conduite de projet.....	18
La délégation : outil de motivation et de performance.....	19
Savoir fixer des objectifs.....	20
Les techniques d'entretiens	21
Accompagner le changement.....	22

Communication

Développer son efficacité relationnelle.....	23
Gagner en assertivité et développer la confiance en soi.....	24
La visite en entreprise	25
L'accueil physique des adhérents	26
La gestion de l'agressivité et des situations difficiles.....	27
La gestion de l'agressivité au téléphone.....	28
La communication par téléphone	29
La prise de parole en public.....	30
La conduite et l'animation d'une réunion.....	31
La conduite et l'animation d'un groupe de travail.....	32
La gestion du temps et des priorités	33
La gestion du stress.....	34
La communication écrite, les écrits professionnels.....	35
La rédaction d'un rapport ou d'une étude.....	36

Les interventions spécialisées en entreprise

Le diagnostic de vulnérabilité.....	38
Le diagnostic de qualification.....	39
La médiation.....	40
La reconstruction d'équipe.....	41
La cellule d'écoute.....	42
L'espace médiation.....	43
L'enquête du stress.....	44

Les missions de conseil

Conseil en prévention.....	46
Démarche de changement et d'innovation.....	46
Animation de réunions et de groupes de travail.....	47
Conseil en communication.....	47
Organisation d'évènements.....	47

Les conférences – débats

- ❖ Les seniors dans l'entreprise, une ressource de valeur
- ❖ Intégrer les risques psycho-sociaux dans la démarche de prévention des risques
- ❖ La lutte contre la précarité
- ❖ Les troubles musculo-squelettiques, 1ère cause de maladie professionnelle
- ❖ Les conduites addictives : les clés de la prévention efficace
- ❖ Insertion professionnelle des jeunes : favoriser leur intégration
- ❖ L'équilibre nutritionnel, s'assurer bien-être et santé
- ❖ Le handicap et le maintien dans l'emploi
- ❖ Le stress post-traumatique : comment faire face ?

Les formations sur mesure



- Destinées aux médecins, assistantes, secrétaires, IPRP, IST, personnels administratifs, directeurs et infirmières.
- Réalisées en **intra entreprise**, toutes nos formations sont redéfinies pour s'adapter au mieux au **contexte de votre service** et aux **attentes** des participants.
- **Opérationnelles**, basées sur des cas concrets.
- **Dynamiques et interactives.**

Consultez également notre calendrier des formations inter
disponible sur le site : www.formatys.fr

APTITUDE/INAPTITUDE : LES ENJEUX JURIDIQUES

Dans un monde du travail où la judiciarisation devient de plus en plus forte, il convient aujourd'hui de parfaitement comprendre **les enjeux juridiques de certaines décisions**. Durant cette journée, un intervenant spécialisé en santé au travail illustrera **à l'aide d'exemples concrets** ces nouveaux risques.

Durée : 1 jour

Public : médecins, direction

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Appliquer les obligations légales
- Décrire l'évolution de la législation et de la jurisprudence
- Prendre la mesure des écrits et des réponses apportées au salarié et à l'adhérent



PROGRAMME

1. Rappel des obligations légales des médecins du travail :

- Les différentes visites : délais à respecter,...
- Le secret médical et le secret professionnel

2. La gestion de l'inaptitude :

- Les procédures à suivre
- Les évolutions législatives et jurisprudentielles
- Les suites de l'avis d'inaptitude

3. Les procédures juridiques :

- Les éléments constitutifs d'un avis
- Les points d'intérêt du juge

4. Les recours contentieux devant l'inspection du travail et le médecin inspecteur :

- L'évolution des recours
- La responsabilité de l'auteur de l'inaptitude

5. Les responsabilités en cas de dysfonctionnement interne :

- Ce qui incombe au médecin
- Ce qui incombe au service



Les atouts de ce stage :

- **Animé par un intervenant**, spécialiste des questions de santé au travail
- Des **espaces d'échange et de discussion**
- Des **exemples concrets** tirés de cas d'actualité

LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Destiné à toute personne amenée à intervenir en **prévention en entreprise**, ce stage apporte les bases de la méthodologie en **prévention des risques**. Il s'avère également parfaitement adapté à toute personne souhaitant mettre à jour ses connaissances.

Durée : 2 jours

Public : tout public amené à intervenir en prévention en entreprise

Tarif inter : 330 € HT/Jour
Tarif intra : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les aspects réglementaires de la prévention des risques et les acteurs
- Distinguer les différents types de risques
- Appliquer les principes et la méthodologie d'action



PROGRAMME

1. La réglementation en matière de prévention des risques professionnels :

- Les décrets et circulaires
- Les obligations des acteurs

2. La classification des risques :

- Classement subjectif ou objectif
- Classement qualitatif ou quantitatif

3. La prévention en entreprise :

- Représentations de la prévention selon les typologies d'entreprise
- Le rôle du préventeur

3. Les acteurs de la prévention, leur rôle et leur statut :

- Au sein du service
- Chez l'adhérent
- Autres organismes (CRAM, OPPBTP, ARACT,...)

4. La démarche de prévention :

- Les principes
- Les ressources documentaires et humaines
- Les méthodes et outils
- L'analyse et le suivi



Les atouts de ce stage :

- De **nombreux cas pratiques** tirés d'exemples de différents modèles d'organisations
- Un intervenant **IPRP en organisation**
- Des **outils et méthodes** clairs et structurés

LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Le 20^e siècle a été marqué par une mutation profonde des modèles organisationnels des entreprises, ce qui a entraîné **de nouveaux risques humains et sociaux**. Après avoir dressé un panorama des différentes formes d'organisation, nous tenterons de mettre en perspective les risques inhérents à chaque modèle pour **mieux définir les axes de prévention**.

Durée : 2 jours

Public : médecins, IPRP, IST

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les risques engendrés par les nouvelles formes d'organisation du travail
- Cerner les enjeux de la santé au travail face à ces mutations
- Identifier les différents types de risques psychosociaux
- Coordonner les efforts pour une meilleure prévention
- Aider les acteurs de l'entreprise à définir et mettre en œuvre un plan de prévention



PROGRAMME

1. La nouvelle donne économique et sociale du travail : son impact sur l'organisation et sur la santé psychique :

- Les nouvelles formes d'organisation du travail
- Evolution des conditions de travail depuis 1990

2. Les différents types de risques psychosociaux et les facteurs :

- Notions et définitions : stress, souffrance, harcèlement, pression...
- Les facteurs de risques
- Les conséquences sur la santé

3. La démarche de prévention :

- Méthodologie d'action
- Champs et limites d'intervention
- Les étapes de la démarche : du diagnostic aux préconisations
- Suivi et évaluation des actions
- Le Rôle des SST

4. Conseiller et accompagner les acteurs de l'entreprise :

- Faire comprendre l'intérêt de la prévention
- Définir, mettre en œuvre et évaluer les actions de prévention avec des outils et méthodes adaptés



Les atouts de ce stage :

- Un intervenant **IPRP en organisation** et **expert en psychologie sociale**
- Une **présentation claire** des dispositions légales
- Des **outils et méthodes** clairs et structurés

HARCELEMENT MORAL ET SOUFFRANCE AU TRAVAIL

Tous les intervenants en santé au travail s'accordent à dire que de plus en plus de salariés se plaignent de harcèlement moral. S'agit-il véritablement de **harcèlement ou bien d'un mal être au travail**, d'une **pression** trop importante, de relations interpersonnelles difficiles ou conflictuelles,... ? Dans cette formation, les participants pourront **échanger leurs expériences** et bénéficieront d'outils et de méthodes de diagnostic issus de l'expérience de Formatys dans ce domaine.

Durée : 2 jours

Public : tout public

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Définir le cadre juridique
- Expliquer la différence entre harcèlement et impression de harcèlement
- Diagnostiquer une situation
- Proposer une démarche de prévention chez l'adhérent



PROGRAMME

1. Les dispositions légales :

- Le harcèlement moral selon le code du travail
- Les obligations de l'employeur
- Les rôles et responsabilités du CHSCT et du médecin du travail
- La protection des victimes et des témoins
- Les critères retenus et la charge de la preuve
- Les sanctions, la jurisprudence et les recours juridiques

2. Harcèlement ou impression de harcèlement : quelles différences ?

- Le processus de harcèlement
- Les profils de harceleurs et de harcelés

- Les techniques de harcèlement
- Les symptômes et les conséquences sur la santé
- Les perceptions et jugements

3. La gestion et le suivi d'un cas supposé :

- Objectiver la situation pour poser un diagnostic
- Proposer des préconisations selon la gravité de la situation
- Assurer le suivi du dossier avec le salarié et l'employeur

4. Proposer une démarche de prévention :

- Les conditions de réussite et les limites
- L'implication des acteurs



Les atouts de ce stage :

- De **nombreux cas** tirés de situations concrètes
- Un intervenant Formatys, **habilité IPRP en organisation**
- Des exemples de **mesures de prévention** déjà mises en place en entreprise

LE TIERS TEMPS ET LES ACTIONS EN MILIEU DE TRAVAIL

Cette formation offre la possibilité aux médecins du travail d'optimiser les actions en milieu de travail dans le but de devenir des acteurs incontournables chez les adhérents.

Durée : 2 jours

Public : médecins

Tarif: nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Décrire les différentes organisations d'entreprises
- Cerner les attentes et les craintes des dirigeants
- Construire une démarche adaptée au contexte



PROGRAMME

1. Comprendre les grandes fonctions et les mécanismes d'une entreprise :

- Les principales fonctions de l'entreprise
- Les différents contextes (commercial, technologique, économique)
- Les relations sociales et le CHSCT

2. Cerner les attentes des dirigeants et mesurer les enjeux :

- Analyser la demande
- Décoder et analyser les risques, valider l'urgence et la criticité
- Communiquer efficacement auprès des acteurs
- Obtenir l'adhésion et l'implication du dirigeant dans la démarche
- Etre force de proposition pour se faire reconnaître comme un conseiller

3. Mettre en place la prévention :

- Définir une stratégie d'intervention : priorité des visites selon les risques identifiés, délégation de certaines actions
- Recueillir les besoins des adhérents ou faire prendre conscience de l'intérêt d'une démarche de prévention
- Faire appel à l'équipe pluridisciplinaire
- Organiser et planifier les actions selon le temps disponible
- Définir la méthodologie d'actions (observation, mesures, entretiens,...)



Les atouts de ce stage :

- De nombreux **temps d'échange** entre les participants
- Une formation très pratique et opérationnelle

HANDICAP ET MAINTIEN DANS L'EMPLOI

Permettre à des salariés confrontés à des situations constituant pour eux un handicap, de continuer leur activité professionnelle dans **des conditions de moindre pénibilité**, tel est l'enjeu du maintien dans l'emploi. Les services de santé jouent un rôle majeur dans ce dispositif pour **favoriser l'insertion du travailleur handicapé**.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Durée : 2 jours
Public : médecins, IPRP
Tarif : nous consulter

- Définir les conditions de délivrance d'un avis d'inaptitude
- Définir les obligations de l'employeur par rapport à la déclaration d'inaptitude du médecin
- Construire un dispositif d'actions propre à l'entreprise



PROGRAMME

1. Connaître les dispositions générales de la loi :

- Définition du handicap et balayage des idées reçues
- La représentation des associations de personnes handicapées dans les instances
- Prévention et accès aux soins

2. Accessibilité à l'emploi : travail adapté et travail protégé

- Recruter une personne handicapée
- Accompagner un salarié handicapé
- Le CHSCT, acteur essentiel du maintien dans l'emploi

3. L'inaptitude liée au handicap et le maintien dans l'emploi:

- Comment définit-on la situation d'inaptitude liée au handicap ?
- Pourquoi et comment préserver l'emploi d'un salarié handicapé ?
- Les quatre acteurs clés : le chef d'entreprise, les instances représentatives du personnel, le salarié, le médecin du travail
- Cas d'inaptitude partielle définitive au poste de travail et obligation de reclassement incombant à l'employeur
- Contestation par le salarié de la décision du médecin du travail

4. L'inaptitude totale liée au handicap

- Procédure de licenciement et ses conséquences



Les atouts de ce stage :

- un stage complet et exhaustif sur le sujet
- un intervenant expert sur le sujet

LA CREATION D'UN ESPACE DOCUMENTAIRE

Au sein des services de santé au travail, certaines secrétaires ou assistantes voient leur mission s'élargir à celle de documentaliste. La création d'un espace documentaire peut s'avérer **un atout majeur pour le service** s'il est parfaitement organisé et correspond aux attentes des équipes. Ce stage apporte **une méthodologie claire et opérationnelle** pour faire de l'espace documentaire une **source d'information fiable et enrichie au service des collaborateurs**.

Durée : 2 jours

**Public : assistantes,
secrétaires,
documentalistes**

Tarif: nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Expliquer l'utilité de la mise en place d'un espace documentaire
- Appliquer les méthodes et les techniques afin de gérer un espace documentaire au quotidien
- Concilier son activité de documentaliste en accord avec sa mission initiale
- Gérer les demandes des professionnels et faire le lien avec la direction



PROGRAMME

1. Organiser un espace dédié à la documentation médicale et technique :

- Trouver l'organisation adéquate et les référentiels en fonction des publics concernés
- Mettre en place un système de réglementation des emprunts
- Organiser et agencer la médiathèque dans l'espace

2. Apprendre à gérer une base de données :

- Utiliser un logiciel de gestion de base de données de documentation
- Orienter les professionnels en interne à la recherche de documents
- Savoir organiser et commander les ouvrages demandés en accord avec la direction

3. Gérer les relations avec les professionnels :

- Se tenir informé et communiquer sur les nouvelles publications
- Recenser les besoins des collaborateurs
- Gérer les priorités d'achat
- Evaluer la qualité et la fiabilité des sources

4. Organiser son temps :

- Gérer ses priorités
- Organiser son temps en fonction de sa mission initiale
- Etablir une liste de tâches



Les atouts de ce stage :

- L'apport d'une réelle **valeur ajoutée** au service
- Une **diffusion de l'information** optimisée
- La valorisation des compétences internes

LA DEMARCHE QUALITE

La réussite de la mise en place de la démarche qualité au sein de votre service revêt une importance à vos yeux car elle doit permettre au service **d'évoluer** et de **se positionner** en tant que **partenaire qualité**. Ce stage vous informe sur les différentes approches, normes et méthodes et vous permet de comprendre les **enjeux de la démarche**.

Durée : 2 jours

Public : directeurs,
membres du groupe de
projet qualité

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Définir les enjeux de la démarche qualité
- Comparer les différentes approches en matière de qualité
- Pratiquer des outils de pilotage simples, adaptés aux services.



PROGRAMME

1. La mise en œuvre d'une démarche qualité :

- Les normes et approches qualité
- Les objectifs et la finalité de chaque démarche

2. Choisir l'approche adaptée au service :

- Selon les attentes des adhérents
- Selon les ressources du service
- Selon le projet du service

3. L'organisation de la procédure :

- Mandater un (des) responsable(s) de projet
- Déléguer aux différents acteurs
- Organiser la procédure dans le temps et le suivi
- Fixer des étapes

4. L'évaluation du dispositif :

- Définir et mettre en place des indicateurs d'évaluation
- Cerner les limites de la démarche et anticiper les éventuels freins au projet



Les atouts de ce stage :

- Une **approche méthodologique** pour choisir la démarche appropriée à chaque service
- Un travail progressif pour s'approprier les **outils de pilotage**

LA CONSTRUCTION D'UN REFERENTIEL DE COMPETENCES

L'évolution du rôle des services de santé au travail auprès des adhérents nécessite la mise en place de **nouveaux projets** et parfois l'apparition de **nouvelles ressources** en interne. Le référentiel de compétences devient un outil privilégié pour définir les compétences actuelles et futures du service.

Durée : 2 jours

Public : directeurs et
membres des groupes de
projet compétences

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Construire un référentiel de compétences
- Inscrire le référentiel dans une démarche de GPEC
- Identifier et impliquer les acteurs concernés



PROGRAMME

1. Méthodologie d'une gestion des compétences efficace :

- Mettre en place un groupe de réflexion
- Savoir définir les objectifs précis
- Mener une réflexion sur les évolutions du service

2. Les différentes étapes :

- Recenser les compétences actuelles et nécessaires auprès de tous les corps de métiers
- Réaliser des fiches de poste
- Solliciter l'avis de chaque corps de métier
- Se servir des conclusions du rapport d'activité du service

3. Utilisation du référentiel de compétences :

- Vérifier l'adéquation entre les ressources disponibles et les ressources nécessaires
- Développer les entretiens de développement
- Identifier les évolutions de postes possibles après entretiens
- Mettre en place un plan de formation en accord avec les résultats



Les atouts de ce stage :

- La maîtrise d'un **outil de gestion** des compétences
- Une **adaptation** des postes de travail et des ressources nécessaires
- Une formation complétée par un **accompagnement personnalisé** si souhaité

LES ESSENTIELS DU MANAGEMENT

Un **stage incontournable** pour tous les managers. Les objectifs de ce stage sont de connaître les fondamentaux du management et de composer **une boîte à outils personnalisée** adaptée au service de santé au travail.

Durée : 2 jours + 1 jour

Public : directeurs, médecins, personnel d'encadrement

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Trouver sa place en tant que manager
- Etre l'initiateur de bonnes relations de travail au quotidien
- Responsabiliser et accompagner ses collaborateurs
- Motiver son équipe et la mobiliser autour d'un projet
- Gérer son temps et les priorités



PROGRAMME

1. Définir son profil de manager et adapter son management à la situation :

- Connaître son propre style de management.
- L'adapter à chaque situation, selon l'enjeu, l'urgence et le niveau d'autonomie de ses collaborateurs

2. Déléguer et accompagner :

- Fixer des objectifs clairs et précis
- Donner les moyens d'être autonome pour assurer la tâche
- Accompagner et soutenir moralement, aider à surmonter les difficultés
- Evaluer, valoriser et reconnaître les compétences, donner des axes de progrès

3. Motiver et fédérer son équipe :

- Définir les principaux leviers de motivation
- Accompagner, mobiliser, créer l'enthousiasme, fidéliser
- Renforcer la cohésion d'équipe pour accroître son potentiel

4. Gérer son temps et les priorités :

- Gérer les priorités selon l'urgence et l'importance
- Utiliser des outils pratiques de bon gestionnaire de son temps, optimiser son planning
- Evaluer la charge de travail

5. Connaître les bases d'une communication efficace et constructive :

- Gérer l'impact de son comportement
- Enrichir ses capacités d'expression
- Gérer son potentiel émotionnel
- Etre à l'écoute de ses collaborateurs
- Gérer les situations difficiles



Les atouts de ce stage :

- Une **boîte à outils** complète à partir de mises en pratique
- Des méthodes **opérationnelles, adaptées aux services de santé**

MOTIVER ET ANIMER UNE EQUIPE DE TRAVAIL

Une des grandes thématiques du management consiste à connaître les différents **leviers de motivation** de chaque collaborateur du groupe de travail et à **savoir animer une équipe** en vue d'une meilleure efficacité individuelle et collective. Un stage incontournable.

Durée : 2 jours

**Public : directeurs, médecins,
personnel d'encadrement**

Tarif inter : 330 € HT/Jour

Tarif intra : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les leviers de motivation de chaque collaborateur
- Valoriser ses collaborateurs
- Créer et développer un esprit d'équipe
- Faire adhérer à un projet d'équipe
- Communiquer efficacement au sein du service



PROGRAMME

1. Connaître les principaux facteurs de motivation :

- Identifier les ressorts de la motivation
- Mesurer la performance de l'équipe
- Agir sur les principaux leviers de motivation

2. Valoriser ses collaborateurs :

- Apprécier les résultats et les compétences
- Donner des signes de reconnaissance
- Identifier les ressorts personnels

3. Créer et développer un esprit d'équipe :

- Savoir définir pour chacun sa mission et son rôle dans l'équipe
- Activer les ressources et lever les freins de chacun
- Favoriser la cohésion d'équipe

4. Mobiliser l'équipe sur un projet commun:

- Formaliser les objectifs individuels et collectifs
- Susciter l'adhésion aux projets et les enjeux du service
- Mobiliser l'équipe autour des valeurs communes

5. Communiquer efficacement au sein d'un service :

- Etablir une relation de confiance avec chaque collaborateur de son équipe
- Savoir être clair et motivant avec tous les collaborateurs
- Gérer les tensions existantes
- Être directif sans être autoritaire
- Utiliser des outils de créativité



Les atouts de ce stage :

- Une formation construite autour **d'ateliers de travail organisés** tout au long de ces 2 jours
- De outils et méthodes **opérationnels, adaptés aux services de santé**

LA CONDUITE DE PROJET

En s'appuyant sur les **compétences** et **expertises complémentaires** d'une équipe pluridisciplinaire, le médecin du travail peut désormais mettre en œuvre une **démarche de prévention efficiente** dans l'entreprise. Cette formation est basée sur une **pédagogie interactive et participative** qui permet aux participants de se mettre en situation à partir de leurs propres projets.

Durée : 2 jours

Public : médecins, IPRP, IST

Tarif inter : 330€ HT/ Jour

Tarif intra : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Appliquer les méthodes pratiques et les outils opérationnels pour organiser et planifier de façon efficace un projet.
- Définir les rôles et responsabilités des différents acteurs
- Définir un mode commun d'organisation et de fonctionnement dans la conduite de projet



PROGRAMME

1. Cerner les enjeux du projet :

- Analyser la demande et définir les objectifs de la mission
- Sélectionner les ressources internes et externes
- Etudier la faisabilité

2. Etablir les règles de la conduite de projet :

- Les différentes étapes de la conduite de projet
- Les conditions d'intervention
- La méthodologie d'action et la coordination des actions
- Les responsabilités individuelles et collectives à chaque étape
- La présentation des résultats

3. Optimiser la circulation de l'information

- Les remontées d'information
- Les réunions de lancement
- Les points d'étape

4. Définir une charte de travail et impliquer chaque membre de l'équipe :

- Points de vigilance à prendre en compte
- Règles à respecter à tout prix



Les atouts de ce stage :

- Une animation basée sur des **cas concrets proposés par l'intervenant et/ou les participants.**
- Des **apports méthodologiques éprouvés.**

LA DELEGATION : OUTIL DE MOTIVATION ET DE PERFORMANCE

Dans la **dynamique de délégation**, le manager met en œuvre différentes actions qui visent à favoriser l'implication et l'initiative de chaque collaborateur au sein de son équipe. Les méthodes de la délégation ont pour but d'améliorer la motivation et la performance individuelle et collective du service. Un stage essentiel pour un manager.

Durée : 2 jours

**Public : directeurs, médecins,
personnel d'encadrement**

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Se situer dans la dynamique de délégation
- Transformer la délégation en outil de motivation
- Mettre en œuvre et suivre une action de délégation
- Responsabiliser le collaborateur dans une démarche spontanée de progrès



PROGRAMME

1. Les atouts et risques de la délégation :

- Déceler ses propres freins psychologiques à la délégation
- Comprendre les causes et les effets des freins à la délégation
- Lister les atouts de mise en place des stratégies de délégation efficaces
- Apprendre à déléguer les tâches en fonction des capacités des membres de l'équipe

2. Fixer des objectifs clairs et précis :

- Formuler un objectif
- Adapter l'objectif à chacun
- Valider la compréhension de l'objectif

3. Responsabiliser et rendre autonome le collaborateur :

- Donner les moyens d'être autonome pour assurer la tâche
- Favoriser l'initiative des collaborateurs
- S'appuyer sur les facteurs de motivation et les compétences de chacun

4. Accompagner et soutenir moralement :

- Faire confiance aux compétences et à la responsabilité des collaborateurs
- Aider à surmonter les difficultés
- Cadrer de manière constructive

5. Evaluer et valoriser :

- Reconnaître les compétences
- Donner des axes de progrès



Les atouts de ce stage :

- Une formation construite autour d'**ateliers de travail organisés** tout au long des deux journées
- Des outils et méthodes **opérationnels, adaptés aux services de santé**

SAVOIR FIXER DES OBJECTIFS

Savoir fixer des objectifs, c'est tracer **une trajectoire** vers un but précis pour chaque collaborateur, pour chaque équipe, puis la parcourir ensemble jusqu'au résultat attendu. **Manager, c'est atteindre des objectifs en équipe.**

Durée : 2 jours

**Public : directeurs de service
et médecins, managers**

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Garantir la réussite du service
- Donner du sens à l'action de chaque collaborateur
- Structurer le travail de chaque collaborateur
- Motiver son équipe



PROGRAMME

1. Comprendre l'importance de savoir manager par objectifs :

- Pourquoi des objectifs ?
- Les fonctions de l'objectif : montrer clairement le but et mobiliser l'énergie de ses collaborateurs, de son équipe
- Apprécier le résultat : élément majeur de la motivation

2. Formuler clairement les objectifs :

- Définir des objectifs concrets, mesurables et réalisables (SMART)
- Lister les moyens d'actions et supports à disposition
- Définir les étapes intermédiaires permettant de mesurer l'accomplissement des objectifs

3. Faire accepter les objectifs à son équipe, à ses collaborateurs :

- L'objectif n'est pas de « faire passer » les objectifs, mais bien de les faire accepter.
- Objectif collectif, objectif d'équipe
- Utiliser une communication efficace et vérifier que les objectifs (les moyens et la finalité) soient bien compris

4. Accompagnement individuel et collectif :

- Faire confiance aux compétences et à la responsabilité des collaborateurs
- Guider efficacement : saluer les attentions positives ou corriger le tir
- Evaluer les résultats des actions



Les atouts de ce stage :

- Un stage basé sur 80% d'outils et méthodes et 20% de théorie
- Un **parcours de progression individualisé**

LES TECHNIQUES D'ENTRETIENS

L'entretien, **outil de management** très utilisé en entreprise s'avère être un excellent **outil de communication** en face à face car il contribue à la reconnaissance des salariés. Dans le contexte changeant de la santé au travail, les différents acteurs des services ont besoin de se sentir accompagnés. La rencontre régulière de chacun d'eux contribue à **une pérennisation des relations humaines en interne**.

Durée : 2 jours

Public : directeurs, médecins, personnel d'encadrement

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les attitudes et les comportements des différents corps de métiers présents au sein du service de santé
- Valoriser les compétences des salariés et travailler sur leurs projets professionnels respectifs
- Développer les compétences et fixer des objectifs de progrès.



PROGRAMME :

1. Définir les différents types d'entretiens et leurs objectifs :

- Les entretiens d'évaluation, de recadrage, de définition des objectifs
- Les documents spécifiques à chaque type d'entretien
- Les outils de gestion des compétences spécifiques à chaque type d'entretien

2. Le déroulement de l'entretien :

- Définir les règles de l'entretien
- Anticiper les questions de son interlocuteur
- Faire preuve d'écoute active et d'empathie
- Savoir poser des questions adaptées et formuler des propositions claires

3. Le compte rendu de l'entretien :

- Etablir un compte rendu écrit à destination unique de l'intéressé
- Suivre l'ordre chronologique du déroulement de l'entretien
- Formuler des conclusions pertinentes
- Fixer des axes de progrès

4. Le suivi et l'exploitation de l'entretien :

- Se tenir à disposition des salariés pour les accompagner
- Fixer la période du prochain entretien
- Se servir des entretiens afin de définir la stratégie du service sur une période donnée



Les atouts de ce stage :

- Un **support complet** incluant des grilles types d'entretien
- De nombreuses **mises en situation**

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Les services de santé au travail doivent désormais satisfaire aux **nouveaux objectifs** définis par l'évolution de la santé au travail. Ce changement comme d'autres types de changements au travail nécessite un **temps d'adaptation**. Nous donnons la possibilité aux participants d'étudier la **mise en place de tout changement** susceptible d'avoir des répercussions sur tout ou partie du service.

Durée : 2 jours

Public : tout public

Tarif: nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Formuler les différentes approches du changement
- Décrypter les cycles du changement
- Organiser une conduite du changement efficace



PROGRAMME

1. Définir le changement :

- Les différents types de changement et leurs représentations
- Les forces en action
- L'utilisation et l'interprétation de grilles de diagnostic

2. Piloter et accompagner le changement :

- Expliquer les nouvelles orientations et leurs bienfaits en utilisant une communication adaptée
- Accompagner les membres des services dans leurs nouvelles missions
- Recevoir les réticences et appréhender les résistances en les gérant au cas par cas
- Proposer aide et soutien aux membres du service

3. Intégrer les phases du changement et évaluer le dispositif :

- Pérenniser les actions de communication en interne
- Développer les compétences
- Diversifier les tâches
- Redéfinir le rôle des membres au sein du service
- S'orienter vers la formation continue
- Fédérer les équipes

4. Evaluer le dispositif



Les atouts de ce stage :

- Une **approche réflexive** et **interactive** autour d'études de cas
- Des pistes de **solutions personnalisées**

DEVELOPPER SON EFFICACITE RELATIONNELLE

Comprendre et se faire comprendre, écouter activement supposent des qualités relationnelles que ce stage vous propose de développer. Un **stage incontournable**.

Durée : 2 jours

Public : tout public

Tarif inter : 330€ HT/Jour

Tarif intra : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les caractéristiques de la communication orale interpersonnelle
- Construire ses capacités d'expression par l'accueil de l'imprévu et la reconnaissance de l'autre
- Développer sa capacité d'écoute active
- Gérer ses émotions afin de faciliter l'échange



PROGRAMME

1. Prendre conscience de la relativité en communication et de ses limites personnelles :

- Les perceptions individuelles
- Les différences de fonctionnement des personnes
- Les éléments qui rentrent en compte en communication (le langage du corps, le langage verbal)

2. Connaître et exercer les bases d'une communication efficace :

- Les attitudes qui favorisent un contact agréable et efficace avec les autres
- Enrichir ses capacités d'expression et s'exprimer avec une plus grande aisance
- Prendre conscience de sa présence et de son territoire

3. Faire prendre conscience que nous communiquons à notre insu :

- Décoder pour vérifier une intuition
- Vérifier l'impact des sentiments dans la communication
- Gérer son potentiel émotionnel et son stress, pour s'exprimer clairement et efficacement

4. Mettre son sens de l'écoute au service des relations interpersonnelles :

- Améliorer son adaptabilité, sa disponibilité
- Adapter son attitude pour permettre à l'autre de mieux livrer son message et donc de mieux y répondre



Les atouts de ce stage :

- Un stage basé sur 80% d'outils et méthodes et 20% de théorie
- Des **conseils individualisés** pour une progression plus rapide

GAGNER EN ASSERTIVITE ET DEVELOPPER LA CONFIANCE EN SOI

L'assertivité est définie comme une attitude selon laquelle une personne est capable de **s'affirmer tout en respectant autrui**. Cela commence par se respecter soi-même en s'exprimant directement, sans détour, mais avec considération. Dans ce stage, les participants découvrent les atouts de cette approche : diminution de son propre stress et de celui d'autrui, **amélioration des relations interpersonnelles et managériales**.

Durée : 2 jours

Public : tout public

Tarif: nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les différents types de comportements
- Développer son estime de soi
- Dire les choses en gérant ses émotions et sans agressivité



PROGRAMME

1. Les 4 attitudes : définitions et autodiagnostic

- La fuite
- L'agressivité
- La manipulation
- L'assertivité

2. Les atouts de l'assertivité :

- Les clés d'une relation de communication efficace et agréable
- L'écoute active
- Les facteurs de blocages relationnels
- Les faits, les opinions et les jugements

3. La gestion des émotions :

- Le fonctionnement des émotions
- La prise en compte des émotions de l'autre
- Accueillir l'agressivité et rester bienveillant dans un contexte de tensions.
- Faire ou recevoir une critique

4. Oser dire et oser faire :

- Formuler une demande
- Faire un compliment
- Exprimer un désaccord ou un refus
- Savoir dire non



Les atouts de ce stage :

- Un stage **pratique et opérationnel** : 80% d'outils et méthodes, 20% de théorie
- Un **parcours de progression individualisé**

LA VISITE EN ENTREPRISE

Les assistant(e)s des services de santé au travail sont de plus en plus amené(e)s à se **déplacer en entreprise**. Afin de leur permettre d'appréhender au mieux toute situation, Formatys leur propose une formation axée sur **les modalités de la visite en entreprise et ses objectifs**.

Durée : 2 jours

Public : AST, AIST

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier le type d'entreprise visitée, les relations et l'organigramme
- Organiser et pratiquer une visite
- Présenter le service de santé au travail
- Maîtriser ses émotions face à l'interlocuteur
- S'adapter aux objectifs fixés par le médecin ou le service



PROGRAMME

1. Développer ses qualités relationnelles :

- Savoir se présenter de façon claire
- Savoir expliquer l'objet de la visite
- Etablir un climat de confiance

2. Comprendre l'utilité de la visite en entreprise :

- Comprendre pourquoi la visite est une aide précieuse pour le service
- Cerner ce que le médecin et le service attendent de la visite en entreprise

3. Préparer et organiser la visite :

- Optimiser les relations entre le médecin et les responsables de visite
- Etablir une structure et des plannings précis pour les visites

- Gérer un entretien en s'appuyant sur les observations faites

- Extraire et étudier les éléments essentiels de ces entretiens

4. Participer au suivi des entreprises visitées :

- Savoir remplir une fiche d'informations
- Maintenir des relations avec les adhérents afin de faciliter le suivi de l'entreprise
- Sélectionner les informations à remonter auprès du médecin selon leur niveau de priorité et de gravité

5. Gérer les situations difficiles :

- Savoir faire face aux objections
- Gagner en confiance en soi
- Gérer ses émotions



Les atouts de ce stage :

- Une formation très **pratique** et **adaptée sur mesure** au contexte de votre service.
- De nombreuses **mises en situation**, suivies d'un **débriefing personnalisé**.

L'ACCUEIL PHYSIQUE DES ADHERENTS

L'accueil physique des adhérents est le reflet de l'image de votre service de santé. Ce stage vous propose de mieux **cibler vos messages** en fonction des interlocuteurs concernés et de perfectionner vos **techniques de communication**. Un **stage indispensable** à la qualité irréprochable de vos prestations.

Durée : 2 jours

**Public : assistantes,
secrétaires, personnel
administratif**

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Appliquer les méthodes et les techniques de communication en face à face
- Développer ses qualités relationnelles et son aisance verbale
- Gérer les objections et faire face aux situations difficiles



PROGRAMME

1. Prendre conscience de la relativité en communication :

- Les perceptions individuelles (comment je me perçois, comment je suis perçu, comment je perçois l'autre ou les autres)
- Les différences de fonctionnement des personnes

2. Analyser les éléments qui rentrent en compte en communication :

- Le langage du corps
- Le langage verbal

3. Connaître et exercer les attitudes qui favorisent le contact agréable et efficace :

- Les bases d'une communication efficace (comprendre l'autre, être compréhensible et s'assurer d'avoir été compris)
- Décoder pour vérifier une intuition
- Reformuler
- Se méfier des préjugés

4. Faire face aux situations difficiles :

- Les objections : comment y faire face
- Gagner en confiance en soi



Les atouts de ce stage :

- De nombreuses **misés en pratiques** pour faciliter l'apprentissage
- Un **contrat de progrès individuel**, avec des objectifs précis et un plan d'actions

LA GESTION DE L'AGRESSIVITE ET DES SITUATIONS DIFFICILES

Les secrétaires, assistantes et infirmiers des services de santé au travail sont régulièrement confrontés à l'agressivité des salariés. Afin de leur permettre **d'appréhender au mieux ce type de situations**, nous leur proposons une formation axée sur la gestion de l'agressivité et du conflit au quotidien.

Durée : 2 jours

**Public : assistantes,
secrétaires, infirmiers**

**Tarif inter : 330€ H.T./Jour
Tarif intra: nous consulter**

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les origines de l'agressivité
- Faire face à l'agressivité et garder le contrôle de la situation
- Maîtriser ses émotions et garder le recul suffisant pour ne pas se laisser entraîner
- Gérer l'agressivité verbale



PROGRAMME

1. Comprendre le rapport à l'agressivité :

- Les représentations personnelles de l'agressivité
- Comment reçoit-on l'agressivité de l'autre ?
- Quelles émotions suscite-t-elle ?

2. Comprendre l'agressivité du salarié et apprendre à agir plutôt qu'à réagir :

- Prendre conscience de son agressivité pour mieux gérer celle de l'autre
- Outils et attitudes utiles pour faire face à l'agressivité
- Les facteurs de stress dans le contexte professionnel et leurs conséquences
- Gestion des émotions et de son énergie pour éviter une décharge impulsive

3. Prévenir l'agression et le stress et se préparer à agir :

- Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir l'agressivité
- Désamorcer l'escalade de l'agressivité
- Réagir face aux attaques verbales, menaces et intimidations

4. L'affirmation de soi pour mieux gérer les situations difficiles :

- Mieux utiliser ses ressources personnelles pour développer des comportements positifs
- Savoir recentrer fermement et avec diplomatie
- Prendre de la distance pour ne pas se laisser influencer
- S'affirmer et exprimer un refus sans agressivité



Les atouts de ce stage :

- Un stage très **pratique et interactif**,
- Des outils et **méthodes concrets et utilisables au quotidien**

LA GESTION DE L'AGRESSIVITE AU TELEPHONE

Les assistantes, les secrétaires ou le personnel administratif sont les premières personnes des services de santé en contact avec les adhérents. Elles reflètent l'image de votre service et doivent assurer auprès des adhérents une **qualité d'échange irréprochable**. Grâce à ce stage alternant **théorie et exercices pratiques**, donnez les moyens à votre équipe de **gérer les comportements agressifs** et ainsi de garantir une **image positive de votre service**.

Durée : 2 jours

Public : assistantes, secrétaires, personnel administratif

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Lister les origines de l'agressivité verbale
- Faire face à l'agressivité des adhérents
- Répondre aux objections
- Garder la maîtrise de l'entretien et le contrôle de la situation
- Conclure l'entretien en laissant une bonne image



PROGRAMME

1. Les relations avec l'adhérent :

- Les besoins spécifiques de la fonction de secrétaire
- Diagnostic de ses réactions dans des situations agressives
- Les points forts et les points à améliorer

2. Comprendre le rapport à l'agressivité :

- Les représentations personnelles de l'agressivité
- Comment reçoit-on l'agressivité de l'autre ?
- Quelles émotions suscite-t-elle ?

3. Prévenir l'agression et le stress se préparer à agir :

- Les facteurs susceptibles de déclencher l'agressivité chez une personne

- Apprendre à désamorcer l'escalade de l'agressivité
- Mieux utiliser ses propres ressources pour faire face à l'agressivité
- Réagir face aux attaques verbales, menaces et intimidations

4. Gagner en assertivité :

- S'affirmer et exprimer un refus sans agressivité
- Développer des comportements positifs et transformer chaque appel en une démarche constructive
- Recentrer fermement et avec diplomatie
- Prendre de la distance pour ne pas se laisser influencer par autrui



Les atouts de ce stage :

- De nombreuses **mises en situation tirées du contexte professionnel**
- Des **techniques utilisables au quotidien**
- Un travail axé sur des **objectifs précis**

LA COMMUNICATION PAR TELEPHONE

La qualité du **service rendu aux adhérents** passe entre autres par l'**accueil téléphonique**. Tout appel entrant doit être accueilli dans les conditions les plus favorables. Dans ce stage, la pédagogie est basée sur une alternance de théorie et de pratique à l'aide d'exercices et de mises en situation filmés et suivis d'un **débriefing personnalisé**.

Durée : 2 jours

Public : assistantes,
secrétaires, personnel
administratif

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Appliquer les méthodes et les techniques pour conduire un entretien téléphonique en émission et en réception d'appels
- Transformer chaque appel en une démarche active et positive
- Gérer les objections
- Optimiser son organisation



PROGRAMME

1. Développer une communication positive et efficace :

- Réussir la prise de contact
- Adapter les comportements et le langage qui suscitent la confiance
- Acquérir les bons réflexes : sourire, écoute,

2. Prendre conscience de l'importance de la voix :

- L'articulation et le débit verbal
- L'intonation et l'assurance

3. Découvrir et diagnostiquer les besoins de l'interlocuteur :

- Savoir poser les bonnes questions pour obtenir les informations-clés
- Savoir aiguiller l'interlocuteur, transmettre des informations
- Adapter une réponse rapide et convaincante

4. Préparer, gérer et conclure l'appel :

- Se préparer pour mobiliser ses ressources
- Utiliser des outils adaptés et efficaces pour gérer et suivre son action
- Synthétiser l'information et prendre des notes
- Conclure positivement quel que soit l'issue du contact

5. Traiter les situations difficiles et les objections :

- Analyser la source du mécontentement
- Etablir un diagnostic d'une objection
- Désamorcer l'insatisfaction de l'interlocuteur et le sécuriser



Les atouts de ce stage :

- Un abord des **différentes phases** de la communication téléphonique
- Des techniques de traitement des **situations difficiles** et de l'**agressivité**
- Un travail axé sur des **objectifs précis**

LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

Amenés de plus en plus fréquemment à prendre la parole en public dans des **réunions CHSCT** ou lors de **colloques professionnels**, les membres des services de santé au travail nous ont fait part de leur besoin de travailler la prise de parole afin de **se sentir plus à l'aise**. Ce module se veut donc très pratique, Les participants travaillent sur des **situations de prise de parole** qu'ils ont vécues ou qu'ils vont être amenés à vivre.

Durée : 2 jours

Public : toute personne amenée à prendre la parole en public

Tarif inter : 330€ H.T./jour

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Gérer le temps imparti dans la prise de parole
- Optimiser sa communication verbale et non verbale
- Valoriser et accueillir les réactions, les propositions, tout en gardant le cap sur l'objectif
- Construire un langage positif
- Gérer ses émotions



PROGRAMME

1. Capacité d'expression, qualités relationnelles :

- Reconnaître le corps comme véhicule de base de la communication, améliorer ses attitudes corporelles et gestuelles
- Prendre conscience de sa présence et de son territoire
- Reconnaître les éléments constitutifs de la voix, appuyer sa voix sur son souffle, améliorer son rythme, ses intonations et ses silences

2. Techniques de l'acteur de la communication dans la dynamique de la prise de parole :

- Développer une écoute « multidirectionnelle »
- Activer sa concentration et son sens de l'observation

- Accueillir les propositions d'autrui en gérant son objectif
- Identifier ses qualités et ses ressources d'acteur et d'animateur
- Développer des comportements créatifs dans ses fonctions d'animateur

3. Gérer ses émotions et son stress :

- Mobiliser et dynamiser ses ressources et son énergie
- Utiliser son corps et ses comportements expressifs
- Gérer son potentiel émotionnel et son stress, pour s'exprimer clairement et efficacement



Les atouts de ce stage :

- Un stage pratique basé sur des **misés en situation**
- Des **outils et conseils** adaptés à la **personnalité de chacun**

LA CONDUITE ET L'ANIMATION D'UNE REUNION

Au sein du service ou chez les adhérents, **toute personne peut être amenée à animer une réunion**. De la qualité de la préparation à l'animation, ce stage apporte aux participants toutes les règles pour optimiser la production et garantir la réussite.

Durée : 2 jours

Public : toute personne amenée à conduire une réunion

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Développer ses compétences comportementales dans son rôle d'animateur de réunion
- Organiser une réunion, définir les objectifs et produire un écrit
- Adapter le style de réunion aux différents publics



PROGRAMME

1. Les règles de la communication dans la dynamique de la conduite de réunion :

- Maîtriser son expression verbale et non verbale
- Prendre conscience et développer sa relation avec l'auditoire
- Identifier ses qualités et ses ressources d'acteur et d'animateur
- Développer des comportements créatifs dans ses fonctions d'animateur
- Être au diapason de la dynamique du groupe
- Accueillir les propositions et les suggestions du groupe
- Faire ressortir les différents points de vue, pour en tenir compte
- Dissiper d'éventuels contresens dans les échanges

2. Techniques et compétences de l'organisateur et animateur de la réunion :

- Positionner l'objectif et donner des postulats de départ
- Fixer les règles du jeu
- Organiser les échanges et la méthode de travail
- Collecter les informations
- Structurer le travail à partir des idées proposées
- Donner la parole, canaliser, réguler
- Synthétiser, reformuler et recadrer au fur et à mesure la production



Les atouts de ce stage :

- Des outils **utilisables au quotidien** au sein du service et chez l'adhérent
- Un **parcours de progression** construit selon l'expérience de chacun

LA CONDUITE ET L'ANIMATION D'UN GROUPE DE TRAVAIL

Le groupe de travail se constitue lorsque qu'un projet émerge. Qu'il s'agisse de projets spécifiques à une spécialité médicale ou de projets généraux du service, un groupe de réflexion **productif et organisé** doit être mis en place afin de garantir la **qualité** du travail fourni dans les délais impartis.

Durée : 2 jours

Public : toute personne
amenée à animer un groupe
de travail

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Organiser des groupes de travail
- Définir les atouts d'un groupe de travail
- Affirmer son propos, développer sa force de conviction
- Adopter une attitude d'écoute et de communication solide et confiante
- Faire face au stress dans des situations déstabilisantes ou impressionnantes



PROGRAMME

1. La constitution d'un groupe de travail

- Définir les fonctions et rôles de ses membres
- Fixer les règles de fonctionnement interne
- Organiser les rencontres

2. La préparation et l'organisation des séances

- Définir un ordre du jour et répartir les tâches
- Organiser les aspects logistiques
- Fixer des échéances
- Réaliser un relevé de conclusions en fin de séance

3. L'animation du groupe de travail

- Introduire la séance et présenter les objectifs
- Fixer les règles de travail
- Garantir les temps de parole
- Exprimer son accord ou désaccord
- Animer les échanges
- Recentrer le débat
- Gérer les tensions et situations difficiles
- Être directif sans être autoritaire
- Utiliser des outils de créativité
- Conclure et définir un plan d'actes



Les atouts de ce stage :

- Une formation **construite autour d'un projet** : des ateliers de travail organisés tout au long des deux journées
- Une pédagogie **interactive et opérationnelle**

LA GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITES

La multiplicité des actions à mener au sein des services de santé au travail contraint parfois leurs acteurs à limiter leurs champs d'interventions faute de temps. Des réflexes liés à **l'organisation quotidienne** des tâches peuvent s'acquérir facilement et rapidement pour une gestion optimale du temps et une **qualité de service accrue**, c'est l'objectif de ce stage.

Durée : 2 jours

Public : tout public

Tarif inter : 330 € H.T./jour

Tarif intra : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier la méthodologie de travail des uns et des autres
- Adopter des méthodes d'organisation et des réflexes de gestionnaire de son temps
- Se protéger de l'effet contagieux du stress dû à la sensation de surcharge de travail ou de manque de temps



PROGRAMME

1. Diagnostiquer :

- Sa propre gestion du temps
- Sa propre relation au temps
- Sa propre organisation

2. Organiser efficacement un planning de travail :

- Organiser des séquences de travail homogènes mais variées
- Gérer un planning flexible, intégrer des demandes imprévues, réorganiser ses priorités
- Evaluer la durée d'un travail,
- Hiérarchiser les priorités
- Remettre en cause ses habitudes et routines
- Prendre les décisions au bon moment

3. Faire face et gérer les perturbations :

- Les interruptions et les urgences,
- La surcharge,
- Les voleurs de temps,
- Les personnalités chronophages...

4. Gérer les demandes des autres :

- Faire face aux demandes des autres : comment se protéger
- Savoir dire non à une demande avec tact
- Reprogrammer des rendez-vous
- Définir le degré d'urgence des demandes



Les atouts de ce stage :

- De nombreux autodiagnostic et un **contrat de progrès individuel**
- **Une pédagogie interactive et ludique**
- Des outils et méthodes **opérationnels, adaptés aux services de santé**

LA GESTION DU STRESS

Cette formation est l'occasion pour les participants de mieux **comprendre** et **décoder les mécanismes du stress**. Cette compréhension leur permettra de mieux identifier leur comportement en situation de stress et de s'approprier des **techniques efficaces**.

Durée : 2 jours

Public : tout public

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Décrire sa propre réaction face au stress
- Développer son potentiel positif face aux situations stressantes
- Gérer le stress par rapport aux autres
- Mobiliser ses ressources libératoires
- Faire face aux urgences



PROGRAMME

1. Définitions :

- Le stress, frein ou moteur ?
- Les signes révélateurs de stress
- Les conséquences de l'excès de stress

2. Comprendre sa situation de stress :

- Analyser son propre fonctionnement en situation de stress
- Bien prendre conscience du système de défense développé
- Agir pour mieux réagir

3. Développer son potentiel positif face aux situations stressantes :

- Les situations conflictuelles ou difficiles
- Le traitement des urgences et le respect des délais, la surcharge de travail

- Le sentiment de solitude, l'angoisse de ne pas être à la hauteur ou d'être mis en difficulté

4. Mobiliser ses ressources libératoires :

- Améliorer sa maîtrise émotionnelle
- Savoir préserver son temps
- Relativiser le « travail bien fait »
- Se protéger et faire face au stress d'autrui
- Trouver son équilibre entre ses besoins et ses obligations
- Savoir formuler ses griefs, idées, critiques et émotions
- Relativiser, dédramatiser, positiver, prendre du recul
- Gérer les priorités dans l'urgence



Les atouts de ce stage :

- Des exercices de **relaxation** praticables au travail
- Une approche **dynamique et interactive**

LA COMMUNICATION ECRITE, LES ECRITS PROFESSIONNELS

Communiquer par écrit nécessite une certaine rigueur et une **organisation de la pensée** afin d'être compris par son interlocuteur. Ce module destiné à **tout type de public** peut être adapté à un support de communication particulier (mail, courrier, compte-rendu, note de service, newsletter...). Il vous donne en outre la possibilité d'acquérir des **techniques** d'écriture permettant d'optimiser la communication écrite en interne et en externe.

Durée : 2 jours

Public : tout public

Tarif inter : 330€ H.T. /jour

Tarif intra : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les codes de la communication écrite
- Sélectionner et utiliser les outils appropriés
- Composer un message lisible au niveau du choix des mots et de la maîtrise des phrases
- Noter l'essentiel en réunion, en entretien, ...



PROGRAMME

1. La structure des courriers :

- Savoir définir et rédiger l'objet d'un mail et/ou d'un courrier
- Savoir organiser ses idées et hiérarchiser les informations à transmettre
- Faire apparaître clairement le type de réponse attendue et l'urgence
- S'identifier, signer et laisser ses coordonnées

2. Les règles de rédaction :

- Respecter des critères de lisibilité
- Choisir les polices adéquates
- Joindre des documents
- Déterminer qui doit être en copie
- Envoyer un mailing

4. Le choix des mots :

- S'exprimer de façon claire et concise
- Choisir les mots appropriés selon la situation
- Prendre conscience de l'impact de ses propos

5. La rédaction d'un compte-rendu :

- Mettre en valeur les idées clés
- Rédiger de façon synthétique
- Définir les actions à mener

6. Le style : l'art de plaire au lecteur et de le convaincre :

- Ecrire utile pour le bénéfice et le plaisir des deux partenaires : le rédacteur et le lecteur
- L'unité du message
- L'art de l'accroche
- Les mots qui renforcent l'intérêt



Les atouts de ce stage :

- Un stage adapté à **tout public**, les participants peuvent apporter leurs propres écrits
- Une **approche progressive et méthodologique**, basée sur des **écrits professionnels**, des résultats rapides et valorisants

LA REDACTION D'UN RAPPORT OU D'UNE ETUDE

Les écrits tels que les **travaux de recherche, rapports d'études, rapports d'activité** nécessitent d'être pleinement exploitables par les personnes intéressées. Ce stage aide les participants à respecter un schéma et un style d'écriture afin **de favoriser l'appropriation du contenu par le lecteur.**

Durée : 1 jour

Public : médecins, IPRP

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Composer une rédaction de qualité grâce à l'outil informatique
- Définir la structure d'un document en fonction des objectifs à atteindre (plan, annexes, graphiques...)
- Sélectionner des formulations écrites appropriées



PROGRAMME

1. La méthodologie de travail :

- Définir ses objectifs
- Hiérarchiser les informations
- Intégrer les annexes, graphiques et tableaux
- Respecter des critères de lisibilité
- Mettre en valeur les idées-clés
- Préciser la méthodologie employée

2. La finalité du rapport :

- Adapter le style d'écriture et le contenu aux lecteurs
- Formuler des préconisations claires et adaptées
- Définir le niveau de diffusion

3. L'organisation du temps :

- Séquencement de la rédaction, organisation des sources, travaux de groupes
- La rédaction des différentes parties : synthèse, introduction, développement, conclusion, préconisations...

4. L'utilisation du rapport au sein d'un espace documentaire :

- Les critères de recherche
- Le résumé
- L'auteur – biographie
- Les mots-clés



Les atouts de ce stage :

- Une **approche méthodologique** basée sur des études réelles
- Les participants peuvent apporter **leurs propres écrits** ou travaux

Habilitation IPRP en organisation

Les interventions spécialisées



- Destinées aux entreprises de **toutes tailles et de tout secteur d'activité**
- Adaptées au contexte de chaque entreprise et au mode d'intervention
- Réalisées à la demande des **services de santé** ou des entreprises

LE DIAGNOSTIC DE VULNERABILITE

La loi précise que l'employeur est tenu de **préserver la santé physique et mentale** de ses collaborateurs et de mettre en place les mesures de prévention qui s'imposent. En mettant en œuvre un diagnostic de vulnérabilité, l'entreprise dispose de **données fiables et objectives**, d'une cartographie précise des risques psychosociaux. Elle peut ainsi définir précisément les actions de prévention à déployer, mesurer sa capacité à intégrer les changements.

OBJECTIFS

- Dresser des constats à partir d'informations fiables et objectives
- Déceler d'éventuels **dysfonctionnements** dans la gestion des hommes et l'organisation de l'entreprise
- Diagnostiquer les **causes**
- Evaluer l'importance sous forme de **risques** et de **coûts**
- Localiser les **zones de vigilance**
- Préconiser les solutions à mettre en place
- Evaluer l'efficacité des mesures mises en place



Quand proposer ce dispositif ?

Généralement préconisé par le CHSCT ou la direction de l'entreprise, le médecin peut vivement recommander **la mise en place du diagnostic dans les cas suivants** :

- Développement économique fort ou récession
- Fusion ou acquisition
- Réorganisation ou changement important au sein d'un service ou de l'entreprise
- Situation conflictuelle au sein d'un service
- Augmentation du sentiment de mal être ou de souffrance au travail

Méthodologie d'action :

- Définition d'un cahier des charges précis avec le commanditaire
- Analyse documentaire approfondie à partir d'une liste précise de documents
- Entretiens individuels semi-directifs
- Tables rondes regroupant les collaborateurs du service, lorsque le diagnostic se restreint à un service.
- Emission d'un rapport écrit, soutenu oralement



Les atouts de cette approche :

Le regard extérieur de nos consultants, associé à une démarche basée sur une **analyse objective** des données, permet à l'entreprise d'évaluer précisément les risques qu'elle encourt et de mener une véritable politique de **prévention**.

Cette intervention peut être réalisée dans le cadre d'une convention IPRP

LE DIAGNOSTIC DE QUALIFICATION

Dans l'esprit des salariés, il existe une confusion entre les notions de **stress, harcèlement moral, mal être, pression professionnelle** qui entraîne souvent des plaintes auprès du médecin du travail, de la DRH ou des partenaires sociaux. Plus l'entreprise décide d'intervenir rapidement dans la qualification de la situation, plus elle se donne les moyens d'y apporter une **solution efficace et durable** et évite ainsi l'émergence d'un conflit larvé.

OBJECTIFS

- **Objectiver une situation** à partir d'entretiens individuels
- Prendre en compte la souffrance des plaignants
- **Poser un diagnostic** sur la situation
- Proposer des **pistes d'amélioration**



Quand proposer ce dispositif ?

Il est judicieux d'envisager ce diagnostic en prévention afin de désamorcer les conflits très rapidement.

- Dès réception d'une plainte d'un salarié
- Dès que le médecin, la DRH ou les partenaires sociaux ont connaissance d'une situation relationnelle grave ou difficile
- A la demande de l'inspection du travail

Méthodologie d'action :

- Définition d'un cahier des charges précis avec le commanditaire
- Analyse de tous les documents écrits en lien avec la situation
- Entretiens individuels menés par l'intervenant auprès des protagonistes, des partenaires sociaux, de la hiérarchie, du médecin
- Emission d'un rapport écrit soutenu oralement, incluant des recommandations concrètes



Les atouts de cette approche :

- Une démarche résolument **préventive**, en accord avec les obligations de l'employeur
- La meilleure méthode pour objectiver une situation et proposer des **solutions de résolution de conflit adaptées**
- Une **déontologie** qui respecte le secret professionnel et la neutralité

LA MEDIATION

Quand le dialogue se rompt entre des personnes, un conflit est en train de se cristalliser. La médiation permet alors un **règlement amiable des conflits** quels que soient leurs enjeux, leurs domaines et leurs contextes. Basée sur des entretiens collectifs, la médiation permet de recréer du lien et **de donner une issue favorable à la majorité des conflits**.

OBJECTIFS

- Rétablir un **climat de confiance** et le **dialogue** entre les parties
- Faciliter la **compréhension des perceptions** individuelles
- Accompagner les parties vers un **accord le plus favorable** aux deux parties
- Définir de **nouvelles règles** communes de fonctionnement



Quand proposer ce dispositif ?

Méthode alternative de résolution des conflits, la médiation prend toute sa dimension dans la gestion des conflits interpersonnels.

Elle est aussi bien adaptée à des situations individuelles que collectives :

- Pour des conflits liés à des difficultés ou déficiences relationnelles
- Pour des cas de harcèlement moral

Méthodologie d'action :

- Des séances de 2 à 3 heures avec les acteurs du conflit. (durée moyenne : 2 à 3 séances)
- Un relevé de conclusions rédigé par les parties, selon les cas
- Le médiateur est un facilitateur qui aide les parties à comprendre ce qui anime l'autre, à dire les choses et à faire émerger des solutions
- Indépendant et neutre, il s'engage au secret professionnel



Les atouts de cette approche :

- Le médiateur, qui exerce un rôle de **relais de communication**, favorise l'émergence d'un contexte favorable à la clarification des situations
- Extérieur au conflit et à l'entreprise, il permet de **lever les blocages** personnels entre les individus
- Observateur **neutre**, il offre une vision objective sur les causes du conflit

LA RECONSTRUCTION D'EQUIPE

Une situation de harcèlement moral au sein d'une équipe, un conflit larvé intra-groupe ou inter-groupe nécessitent une action de reconstruction impliquant toute l'équipe. Basée sur une démarche volontaire, il s'agit ici d'aider les personnes à **s'exprimer** et à **échanger** sur leurs ressentis en vue d'envisager une reconstruction.

OBJECTIFS

- Aider les personnes à **mettre un mot** sur leurs ressentis
- **Faciliter les échanges** afin d'aider chacun à comprendre l'autre
- **Déculpabiliser**
- Donner un nouveau départ à l'équipe en définissant de **nouvelles règles**
- Recréer du lien pour développer la **cohésion d'équipe** et le **sentiment d'appartenance** au groupe.



Quand proposer ce dispositif ?

Lorsqu'un groupe a été impliqué dans un conflit qui le concernait directement ou non et en a été fragilisé.

Ce dispositif s'avère particulièrement pertinent à la suite de :

- Un diagnostic de qualification ou une médiation
- Une crise grave au sein d'un groupe
- Une accusation à tort d'un délit grave

Méthodologie d'action :

- Une ou plusieurs réunions de préparation avec le commanditaire et la hiérarchie du service.
- Des rencontres échelonnées sur plusieurs séances, réunissant tous les protagonistes, basées sur un processus progressif et séquencé.
- Un contrat d'engagement rédigé par les participants.



Les atouts de cette approche :

- Une démarche **facilitatrice** qui permet d'évacuer les non-dits et de donner un nouveau départ
- Extérieur au conflit et à l'entreprise, l'intervenant permet de **lever les blocages** personnels entre les individus et de favoriser la communication

LA CELLULE D'ECOUTE

Dans un environnement professionnel où les individus se sentent de plus en plus **solitaires**, confrontés à une **charge de travail** et une pression importantes, les médecins du travail et tous les intervenants en entreprise s'accordent à dire que le **besoin d'écoute** se fait de plus en plus présent. Dans ce contexte, nous préconisons la mise en place d'une cellule d'écoute interne animée par des salariés volontaires, formés aux techniques d'écoute ou des intervenants extérieurs.

OBJECTIFS

- Apporter un lieu d'écoute aux salariés
- Améliorer la **qualité de vie** au travail
- **Prévenir les situations de mal être et désamorcer les conflits**



Quand proposer ce dispositif ?

- La cellule d'écoute s'inscrit dans la démarche de prévention de l'entreprise et permet aux salariés de faire part aux écoutants des situations difficiles qu'ils rencontrent dans le contexte professionnel, souvent liées à une déficience de communication, à une perception déviée ou à une situation personnelle délicate.
- Le fait d'en parler, de mettre des mots sur une situation permet non seulement à la personne de clarifier sa situation, mais également de ne plus se sentir seule.

Méthodologie d'action :

- Une ou plusieurs réunions de préparation avec le commanditaire.
- Des réunions avec le groupe projet afin de concevoir les règles de fonctionnement du dispositif interne.
- Une formation des écoutants volontaires aux techniques d'écoute.
- La mise en place du dispositif de communication interne, de suivi et d'évaluation du dispositif.



Les atouts de cette approche :

- La **responsabilisation** des acteurs avec un dispositif autonome
- Des écoutants **volontaires et formés**
- Une réelle volonté d'amélioration de la **qualité de vie au travail**

L'ESPACE MEDIATION

L'espace médiation permet une **régulation interne des conflits interpersonnels**. Animé par des salariés volontaires formés à l'approche de la médiation et/ou des médiateurs externes, il donne les moyens à l'entreprise de prendre en compte rapidement les tensions dans les relations interpersonnelles et d'anticiper les conflits pour une véritable gestion des ressources humaines.

OBJECTIFS

- **Ecouter et faciliter la compréhension** des situations
- **Désamorcer les conflits** avant qu'ils ne s'enveniment
- **Accompagner** dans la recherche de solutions



Quand proposer ce dispositif ?

- L'espace médiation s'inscrit dans la continuité de la cellule d'écoute en allant plus loin dans la gestion des conflits interpersonnels.
- Il suppose un contexte organisationnel favorable avec des relations sociales saines.
- Il peut être proposé à toute entreprise, qui réfléchit à la mise en place de cellule de gestion de conflits, un dispositif :
 - > soit en toute autonomie,
 - > soit en prévoyant plusieurs niveaux d'intervention selon la nature et les enjeux du conflit, avec des médiateurs internes et des médiateurs externes.

Méthodologie d'action :

- Une ou plusieurs réunions de préparation avec le commanditaire.
- Des réunions de travail avec le groupe projet afin de concevoir les règles de fonctionnement du dispositif interne.
- Une formation approfondie des médiateurs volontaires.
- La mise en place du dispositif de communication interne, de suivi et d'évaluation du dispositif.



Les atouts de cette approche :

- La **responsabilisation** des acteurs avec un dispositif autonome
- Des médiateurs **volontaires et formés**.
- Une réelle volonté d'amélioration de la **qualité de vie au travail**

Conseil et accompagnement



- Des missions de conseil et d'accompagnement destinées aux services de santé
- Une approche participative et conjointe pour une autonomie assurée
- Des **outils d'accompagnement et de suivi** adaptés
- Des **intervenants qui maîtrisent les spécificités** du secteur de la santé au travail

CONSEIL EN PREVENTION

Notre habilitation **IPRP en organisation** nous permet de vous apporter notre **soutien** et notre **expertise** dans les démarches de prévention que vous préconisez chez vos adhérents.

- Diagnostics socio-organisationnels
- Prévention des risques psychosociaux
- Formations



DEMARCHE DE CHANGEMENT ET D'INNOVATION

Les nouveaux enjeux de la santé au travail entraînent inévitablement une réflexion sur l'organisation des services et l'évolution de leurs équipes. Nos intervenants vous accompagnent dans vos démarches liées à :

- L'évolution des métiers et le développement des compétences
- La réorganisation des services
- La mise en place de projets régionaux
- La création d'un espace documentaire



ANIMATION DE REUNIONS ET DE GROUPES DE TRAVAIL

Nous vous accompagnons, à votre demande, dans **la préparation, l'animation** et/ou la **coordination** de :

- Réunions internes
- Commissions et groupes de travail
- Conférences spécialisées chez vos adhérents



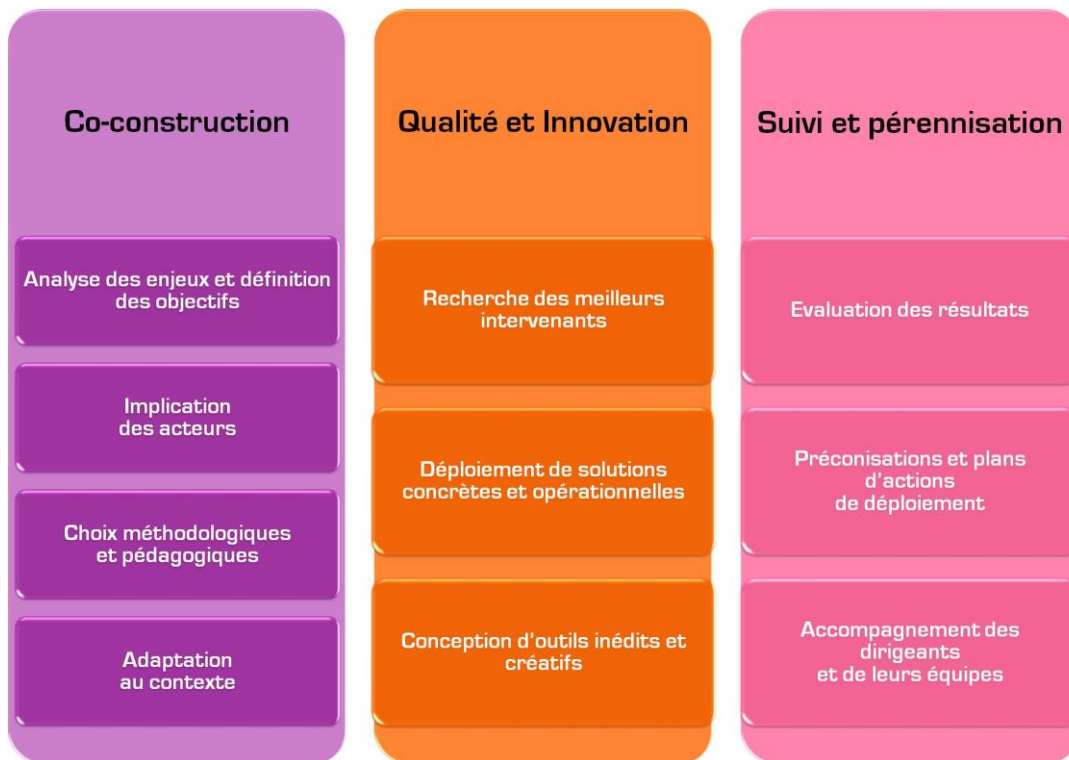
ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS

C'est parce que certaines formes de communication présentent parfois des limites, que nous organisons pour vous des **événements marquants**, à destination de vos adhérents ou des collaborateurs du service :

- Événements sportifs et culturels
- Rencontres, conférences, tables rondes
- Ateliers de sensibilisation par secteurs d'activité, risques professionnels...



Notre garantie : Satisfait ou satisfait



Votre contact privilégié

Pour toute information sur notre offre, merci de contacter

Bénédicte CHATELIER

Chargée de projet

Tél : 06 27 47 29 45

Email : b.chatelier@formatys.fr

www.formatys.fr