

## Formation Risques Organisationnels

*Personne interviewé : Mme GIELEN – Directeur Général de l'AMET de Rosny Sous Bois, un service qui intervient auprès des entreprises de 60 communes du Nord et de l'Est de Paris.*

« Il y a 5 ans, nous avons besoin de travailler sur le sujet de la communication entre les médecins et les assistantes. Nous recherchons une formation sur le risque organisationnel car nous attendions une réforme de la santé au travail. Nous avons exposé à Formatys nos besoins qui étaient très spécifiques et le responsable nous a présenté un contenu qui nous convenait. Aujourd'hui, nous faisons appel à Formatys pour toutes nos formations liées au relationnel : communication, organisation et tous les autres sujets de la réforme qui bouscule l'organisation et les habitudes du personnel.

La formation « Risques organisationnels » a permis aux équipes de se rendre compte que chacun ne travaille pas pour soi mais que tout le monde doit travailler en équipe. Nombre de médecins et de collaborateurs ont découverts qu'ils ne travaillaient pas seul.

Le but a donc été atteint.

Ce fut une formation à la réflexion, au devenir du Service de Travail

Au démarrage, nous ne connaissions pas trop nos attentes. Nous savions que nous avions des problèmes à résoudre et qu'une nouvelle réforme allait en apporter de nouveaux. Donc nous voulions surtout apprendre à rebondir sur cette réforme. Nous avons donc décidé d'entamer une formation « Risques Organisationnels » dans une démarche de progrès plus globale ayant pour objectif d'être certifié ISO.

Nous sommes partis d'un état des lieux, puis nous nous sommes posé la question « Comment faire pour avancer tout en absorbant une réforme dont on ne connaît pas le contenu, motiver le personnel à bouger et surtout lui faire prendre conscience de l'évolution radicale du métier ».

Les enjeux importants pour nous étaient donc d'accompagner le personnel vers une modification des comportements, faire évoluer les états d'esprit, s'habituer à une certaine mobilité.

Formatys a su s'imprégner de notre fonctionnement et a su s'adapter à celui-ci.

La phase de préparation en amont a été très importante : ce ne sont pas des formations catalogue mais du contenu sur mesure grâce à la connaissance de nos secteurs.

Les points forts de Formatys sont :

- Une capacité à comprendre l'entreprise dans laquelle elle intervient : pas de catalogue figé ;
- Une adaptation aux différents publics (médecins et secrétaires) : mise en confiance, valorisation ;
- Des formateurs patients, à l'écoute, ayant une grande valeur humaine. »