



Programme de Formation

FORMATION PARCOURS GUICHET MANAGER

« *Savoir gérer la relation de travail dans les règles, et disposer de réflexes nécessaires à la bonne pratique des fondamentaux du droit du travail- social, mieux comprendre la gestion des IRP (partenaires sociaux) , mener les entretiens RH et maîtriser les feedbacks, travailler la connaissance et la conscience de soi pour mieux gérer son stress et sa communication »*

Objectifs A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :	• Acquérir des réflexes nécessaires à la bonne pratique des fondamentaux du droit du travail- social • Connaître les différentes obligations afférentes aux contrats, au temps de travail, aux congés, aux modifications du contrat... • Savoir mettre en œuvre les étapes d'un processus disciplinaire et les sanctions • Appréhender les différentes dispositions relatives aux ruptures du contrat de travail • Appréhender les règles entourant les IRP avec un focus sur le CSE et les DS • Mener les entretiens managériaux et RH avec plus d'aisance, en utilisant les outils et méthodes de feedbacks • Travailler la connaissance et la conscience de soi pour mieux se gérer, mieux communiquer, et appréhender ses séquences de stress (avec la Process Communication Model).
Durée en heures Lieu	Formation - 4 modules / blocs de thématiques de 1 à 2 jours soit 6 jours au total, équivalent à 42 heures de formation Modalité de la formation : en Intra entreprise dans les locaux de l'organisme ou de l'entreprise cliente, ou en inter-entreprises dans les locaux de l'organisme de formation.
Tarification :	Pour un groupe (4 à 10 pers)=à minima 1100 euros net / jour de formation
Formateurs : Organisme de formation <i>Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années</i>	Organisme de formation = Accolitys Formateur - Stéphane Bérard Diplômé en Ressources Humaines (DESS- MDRH - Bac +5) 25 ans d'expérience professionnelle en Ressources Humaines (ancien RRH /DRH- en poste sur ces fonctions pendant près de 20 ans). Diplômé universitaire de coaching en entreprise (IAE-Univ Lyon 3) Formé Formateur depuis 2005 avec des interventions très régulières sur les formations en Ressources Humaines et Droit social, en Management, en Développement personnel auprès d'entreprises, d'écoles et universités...

Introduction : Connaître les principaux textes et sources de droit qui régissent les relations entre salariés et employeurs et leur portée + savoir chercher l'information quand cela est nécessaire !

Exercices et cas applicatifs sur la recherche d'informations en cas de réclamations officielles de salariés....

Parcours des thématiques entourant le cycle de vie RH dans l'entreprise : De l'entrée à la sortie du collaborateur ainsi que la dimension des instances représentatives et des missions associées.

Thématique 1 : Embauche - Accueil d'un nouveau collaborateur

a) Passage en revue du processus de recrutement et des contrats :

- Processus de recrutement -finalisation et intégration
- CDI - obligations - formes - clauses obligatoires usuelles et particulières
- Le point sur l'offre de contrat et la promesse unilatérale (ancienne formule -la promesse d'embauche)

Journée 1 - A-Midi - 13h30 /17h00

Passage en revue du processus de recrutement et des contrats (suite) :

- CDD - recours et modalités
- L'intérim - les basiques
- Les stages et l'alternance (apprentissage et professionnalisation)
- Les règles liées au temps partiel (formalisme, égalité de traitement, durée minimale).

Exercices et cas applicatifs sur les contrats et exercices sur l'application des clauses CDI.

Quizz et cas applicatifs sur les obligations légales en matière d'intégration et sécurité d'un nouveau collaborateur.

Exercices et cas applicatifs sur la gestion de la période essai et des délais de prévenance

B La différence entre la modification du contrat de travail et la modification des conditions de travail :

- Définition légale et schéma synoptique illustratif

- Focus sur le changement des horaires de travail,
 - Illustration avec des exemples concrets (changement de bureau, de matériel, de lieu de travail...)
- Conséquences des refus.

3 cas concrets applicatifs de salariés portant sur la modification du contrat et la modification des conditions de travail.

Conclusion - Jour 1 - 16H50-17H00

Une journée classique est organisée avec un temps équilibré de théorie mais essentiellement avec des ateliers, des cas pratiques

Journée 2 - Matinée - 9h /12h30

Réveil pédagogique jour 1 = quizz et exercices - ludopédagogie

Thématique 2 - Gestion du temps de travail et des congés payés :

A) La notion du temps de travail

Définir le temps de travail effectif et les notions de base à maîtriser : repos et les durées maximales de travail, ainsi que la notion d'heures supplémentaires & complémentaires (HS /HC).

Quizz sur le travail effectif, puis exercices applicatifs sur la création d'une frise de gestion des temps + application des HS/HC

B) Les congés payés

Focus sur les principes légaux et les typologies de situation.

Passage en revue des dispositions de la maladie et les CP - évolution d'avril 2024

Exercices et cas applicatifs sur les congés payés et les incidences d'évènements sur contrats.

Thématique 3 - Gestion des évènements particuliers du contrat et Inaptitude

A) Gestion de la procédure d'inaptitude

Exercices et cas applicatifs sur la thématique.

	Thématique 4 = La gestion du pouvoir disciplinaire Apports sur les basiques disciplinaires – processus Les sanctions La procédure disciplinaire Les licenciements pour motif personnel disciplinaire Exercices applicatifs sur les procédures disciplinaires, les sanctions + Cas jurisprudentiels. <u>Journée 2 – Après -midi : 13h30-17h00</u> Réveil pédagogique sur matinée Journée 1 – environ 10 min en préambule Suite des exercices applicatifs sur les procédures disciplinaires, les sanctions + Cas jurisprudentiels. Thématique 5 = Les ruptures de contrat Les cas de ruptures classiques du contrat de travail Des spécificités : prise d'acte, résiliation, judiciaire, RCC... Exercices applicatifs sur les ruptures de contrats (démission, abandon de poste, prise d'acte, RC...) + Cas jurisprudentiels. Conclusion – Jour 2 – 16H50-17H00 Une journée classique est organisée avec un temps équilibré de théorie mais essentiellement avec des ateliers, des cas pratiques Bloc 2 = Les fondamentaux des IRP (instances représentatives du personnel) – durée – 1 jour = 7 heures <u>Journée – Matinée – 9h /12h30</u> Thématique 1 : Gestion des IRP (instances représentatives du personnel) a) Rôle et missions du CSE (organisation, fonctionnement, moyens des CSE de plus de 50 salariés, de plus de 300 salariés) + éclairage sur les autres IRP (réfèrent CSE, représentant de proximité...)
--	---

	b) Focus sur les moyens des membres du CSE (heures de délégation, entretiens de mandats, libre circulation, protection...) Exercices sur les rôles des IRP, sur les missions du CSE - QCM, cas pratiques sur les heures de délégation des élus - (jeu que faire ? / est-ce possible ?). <u>Journée - A- midi - 13h30 /17h00</u> <u>Réveil pédagogique</u> + cas pratiques sur les moyens des membres du CSE. a) Délégués syndicaux - rôle, missions, moyens b) Focus sur les réalités pratiques d'exercices des mandats au sein d'une équipe c) Déclinaisons des réunions de CSE d) Vulgarisation de la négociation en entreprise (ex : NAO...) Exercices sur les missions des DS, la tenue des réunions de CSE, la pratique des négociations - basiques. + optionnel si temps suffisant La revue des documents clefs dans l'entreprise + les obligations en matière d'affichage. Conclusion - Jour 1 - 16H50-17H00 Une journée classique est organisée avec un temps équilibré de théorie mais essentiellement avec des ateliers, des cas pratiques réels, des quizz permettant une interactivité régulière et soutenue pour chaque participant. ----- Bloc 3 = connaissance et gestion de soi - gestion de la relation aux autres - Méthode Process Communication Model- PCM = 2 jours Comprendre son fonctionnement et celui des autres grâce à Process Communication Model®
--	---

	Identifier son profil de personnalité et analyser l'impact de son fonctionnement sur la relation avec les autres. Comprendre le modèle et ses composantes, la base et la phase Repérer ses composantes et ses préférences Comprendre la manière de fonctionner des autres profils pour développer une approche bienveillante. Découverte de l'ensemble des concepts du modèle : La structure de personnalité Les 6 types de personnalité Le concept de la Phase Les perceptions Les styles d'interaction en management Les parties de personnalité Les canaux de communication Les environnements préférés Les besoins psychologiques Le changement de Phase Le stress et les trois degrés de mécommunication Les scénarios d'échec Apprendre à adapter sa communication à ses interlocuteurs Comprendre les parties de sa personnalité et être en capacité de les activer. Reconnaître et adopter le "langage" de l'autre pour mieux le comprendre et mieux se faire comprendre. Identifier les besoins psychologiques de l'autre pour mobiliser et développer une relation productive. Repérer ses propres besoins essentiels pour apprendre à se ressourcer et à développer sa disponibilité aux autres. Repérer l'environnement humain adapté à chaque type de personnalité. Comprendre les différentes manières d'entrer en relation avec les autres, repérer la zone de confort relationnelle de chaque type de personnalité ALTERNANCE D'EXERCICES ET CAS Exercices et cas = apprendre à adapter son message selon le type de personnalité de son interlocuteur. Prise de conscience de ses capacités
--	--

	d'observation et de diagnostic. Entraînement à repérer le vocabulaire/verbatim de la base d'une personne. Savoir Anticiper et gérer les situations de stress avec la méthode Process Communication Model Apprendre à repérer les premiers signaux de stress pour agir Identifier les sources de stress pour soi et pour ses interlocuteurs. Apprendre à adapter sa communication et son comportement pour restaurer une communication efficace. ALTERNANCE EXERCICES ET CAS Développer une stratégie de communication efficace avec ses collaborateurs et son équipe Revisiter la manière de communiquer avec eux dans les situations professionnelles courantes. Anticiper les situations de stress récurrentes et définir une stratégie de communication efficace pour en sortir. Il s'agit de l'application du contenu pédagogique du module Process Communication Model - niveau 1 Comprendre les concepts de base de la Process Communication® (PCM) Distinguer le processus de communication (la manière de dire) de son contenu (ce qui est dit). Comprendre la structure de personnalité. Identifier les caractéristiques des six types de personnalité Utiliser une grille de lecture systémique pour chaque type de personnalité Repérer les caractéristiques des six types de personnalité et leurs modes de communication Découvrir son Inventaire de personnalité (IDP). Repérer l'environnement humain adapté à chaque type de personnalité Comprendre les différentes manières d'entrer en relation avec les autres. Repérer la zone de confort relationnelle de chaque type de personnalité.
--	---

	Développer une communication positive Comprendre la règle de la communication, et les modes de perception de chaque type de personnalité. Accroître son impact en adaptant sa communication et son style de management à la personnalité de chacun. Déclencher et entretenir la motivation Identifier et nourrir les besoins psychologiques qui conditionnent la motivation et les choix de chacun. Prévenir et gérer les comportements de stress Comprendre les effets du stress dans la communication et ce qui génère du stress chez l'autre. Identifier les comportements associés aux trois degrés de stress chez l'autre (« drivers », mécanismes d'échec et désespoir). Savoir revenir à une communication positive. Gérer les situations d'incompréhension, inefficacité, conflits, ... Une journée classique est organisée avec un temps équilibré de théorie mais essentiellement avec des ateliers, des cas pratiques réels, des quizz permettant une interactivité régulière et soutenue pour chaque participant. ----- Bloc 4 = outils et méthodes de communication = conduite d'entretiens - feedbacks - postures managériales = 1 jour <u>Journée - Matinée - 9h /12h30</u> Introduction sur le rôle managérial et les entretiens / Brainstorming Déclinaison des entretiens classiques RH (EAP, EPP, Entretiens bilatéraux, recadrage, disciplinaire) La mission évaluation et manager /brainstorming Les Compétences managériales requises - manager coach (savoir être, posture, techniques de communication...
--	---

	Les outils : outil d'écoute et de communication, les feedbacks, boucle de traitement objection et écoute : -Outil ERIC = écoute interactive - déclinaison de la méthode et mise en application sur cas concret avec jeu de rôle <u>Journée - A- midi - 13h30 /17h00</u> • Définitions et objectifs du feedback. • Intégrer la dimension évaluative du feedback et la nécessité des signes de reconnaissance • La culture des feedbacks et les rituels • Inclure la posture et la PCM • Assimiler les différents types de feedback : félicitations, constructif, cadrant Mise en situation Action : choisir le type de feedback à donner selon l'objectif visé. - S'exercer aux différents types de feedback • Outil PACTE = reconnaître une contribution grâce à un feedback positif. • Outil +-+ = Faire un feedback constructif • Les feedbacks cadrants (issus de la CNV - communication non violente) ○ Traiter les erreurs avec le DESC. ○ Traiter le comportement avec OSBD ○ Recadrer fortement avant disciplinaire DEPAR. Mise en situation : préparer un feedback et s'entraîner à le délivrer avec efficacité selon les situations proposées. Traiter les objections et les réactions • Outil AIDA et AIR = Se préparer aux différents niveaux de compréhension et réaction à la suite du feedback (objections, excuses...). • Accueillir la réaction émotionnelle et rester serein, objectif et impartial pour préserver la relation.
--	--

	Mise en situation = cas pratiques adaptés avec les 2 outils proposés précédemment
• Modalité de validation des acquis	Des Exercices pratiques et/ou quizz d'évaluations sur les concepts réalisés avec les participants à chaque partie. Des Ateliers pratiques et/ou cas - jeux, en sous-groupes ou Binômes. Des corrections et restitutions commentées pour chaque cas. Une évaluation des acquis/ compétences portera sur les points suivants : • <i>Savoir identifier les sources de droit et appliquer les règles des temps,</i> • <i>Savoir gérer la relation contractuelle classique,</i> • <i>Savoir gérer un process disciplinaire, les cas de ruptures de contrats usuels,</i> • <i>Connaitre les modalités de fonctionnement et les missions des IRP, les droits et devoirs notamment.</i> • <i>Connaitre ses caractéristiques de fonctionnement, ses canaux de communication, et ses séquences de stress</i> • <i>Être capable des mener des entretiens en utilisant des feedbacks</i> Remise d'une attestation de fin de formation à chaque participant validant la formation à la fin du module d'un jour, comportant le titre de la formation, les dates de réalisation, le nom du formateur et l'organisme de formation.
Démarches et Matériels Pédagogiques utilisés	Les modalités pédagogiques proposées par notre organisme Accolitys sont les suivantes : • Des apports théoriques et techniques appuyés par de nombreuses études de cas et des ateliers pratiques, des cas de jurisprudence, des quizz et mises en situations avec les participants • Un support écrit est remis à chaque stagiaire (en version dématérialisée sous format PDF protégé) portant sur les apports théoriques et les illustrations abordées et utilisées pendant la formation. Le support correspond et reprend les concepts et thèmes de la présentation powerpoint utilisée par le formateur pendant la durée de la formation. Il peut contenir également des documents spécialisés et/ou des outils types. Les ateliers-formation mettent en jeu alternativement des supports comme :

	• Des paper boards et accessoires pour travailler en groupes et sous groupes de travail. • des supports virtuels sont possibles. . Des restitutions sur grand écran avec les participants ou à l'aide de supports projetés sur vidéoprojecteur.
Suivi de la formation :	Entretien et échanges à froid 3 mois après la fin de la formation avec le donneur d'ordre. Il s'agit d'un entretien téléphonique ou physique de la part de notre organisme de formation caractérisé par une grille d'analyse et des échanges « post formation » afin de recueillir les avis et les retours d'expériences de nos clients, suite à la mise en pratique par les participants du contenu de l'action de formation dispensée.