



# Reconnecte

## Catalogue 2025

Formations et conseils pour des  
relations professionnelles de qualité

Version du 1<sup>er</sup> septembre 2024



# Reconnecte

## PRESENTATION

L'entreprise RECONNECTE a été créée en 2019, pour apporter une réponse aux besoins exprimés par les entreprises de tous secteurs d'activités, dans le cadre de l'amélioration de leurs relations professionnelles.

### Les enjeux :



Bénéficier **d'une solution** globale pour la **gestion des contentieux**, alliant à la fois les compétences techniques, juridiques, en sciences sociales, en communication et en management.



**Externaliser les problématiques** les plus complexes de contentieux dans les domaines sociaux, commerciaux et civils.



**Développer les compétences des équipes** dans la gestion de leurs relations professionnelles au quotidien.



**Optimiser l'organisation** de l'entreprise, par des actions touchant l'ensemble des processus (recrutement, production...).

RECONNECTE propose des solutions de conseils et de formation adaptées aux enjeux opérationnels actuels et aux spécificités de chaque entreprise.

### Les actions s'orientent autour de 4 thèmes :



La gestion des contentieux et situations de conflits internes et externes.

La formation des professionnels.

Les audits (organisationnels, RH).

Les actions de recrutement.

## Les engagements :



- Des consultants diplômés et expérimentés, professionnels du conseil et de la formation en entreprise.
- L'étude et l'accompagnement de vos besoins spécifiques pour vous apporter une réponse adaptée, réactive et de qualité.
- Des prestations menées avec des valeurs de rigueur, d'optimisation et de bienveillance.
- Le suivi et l'accompagnement des actions réalisées jusqu'à l'autonomie de chaque organisation.
- L'accueil et l'accompagnement personnalisés de toute personne en situation de handicap.

## Quelques une de nos références :

AIST Puy de Dôme, Ambert Façades, As de Trèfle Paysage, Bellevue Paysages, Canal Couverture, CFPPA Marmilhat, Chanavat Paysage, Cholat Jardins, Côté Piscines, Cristal in Piscine, ECB, Etudes Travaux Services, EVS Entreprise du Paysage, Fédération L'Esprit Piscine, Gonthier Jardins Piscines Spas, Green Style, Histoires Vertes, iMaje Construction, Institution Sévigné, Jaune et Bleu, Kerguelin Paysagiste, Maisons Bastide, Maisons Soléane, Mandairon Parcs et Jardins, Mathieu Piscines, MT Espaces Verts, Paccard Paysage, Paysage de Bocsozel, Péguet Paysages, Perez Paysage, Pierre et Jardins, Piscines Spa 29, Pomerium Architecture, Jardin Conseil, Menuiserie Lacassagne, Potel Assainissement, Rat-Patron Jardins, Style Paysage, Tremblais Créateur, UNEP, Vert Concept.

L'organisme de formation RECONNECTE est certifié selon le Référentiel National QUALIOPi relatif à la Qualité des actions concourants au développement des compétences. Cette certification permet d'être éligible au financement des OPCO.

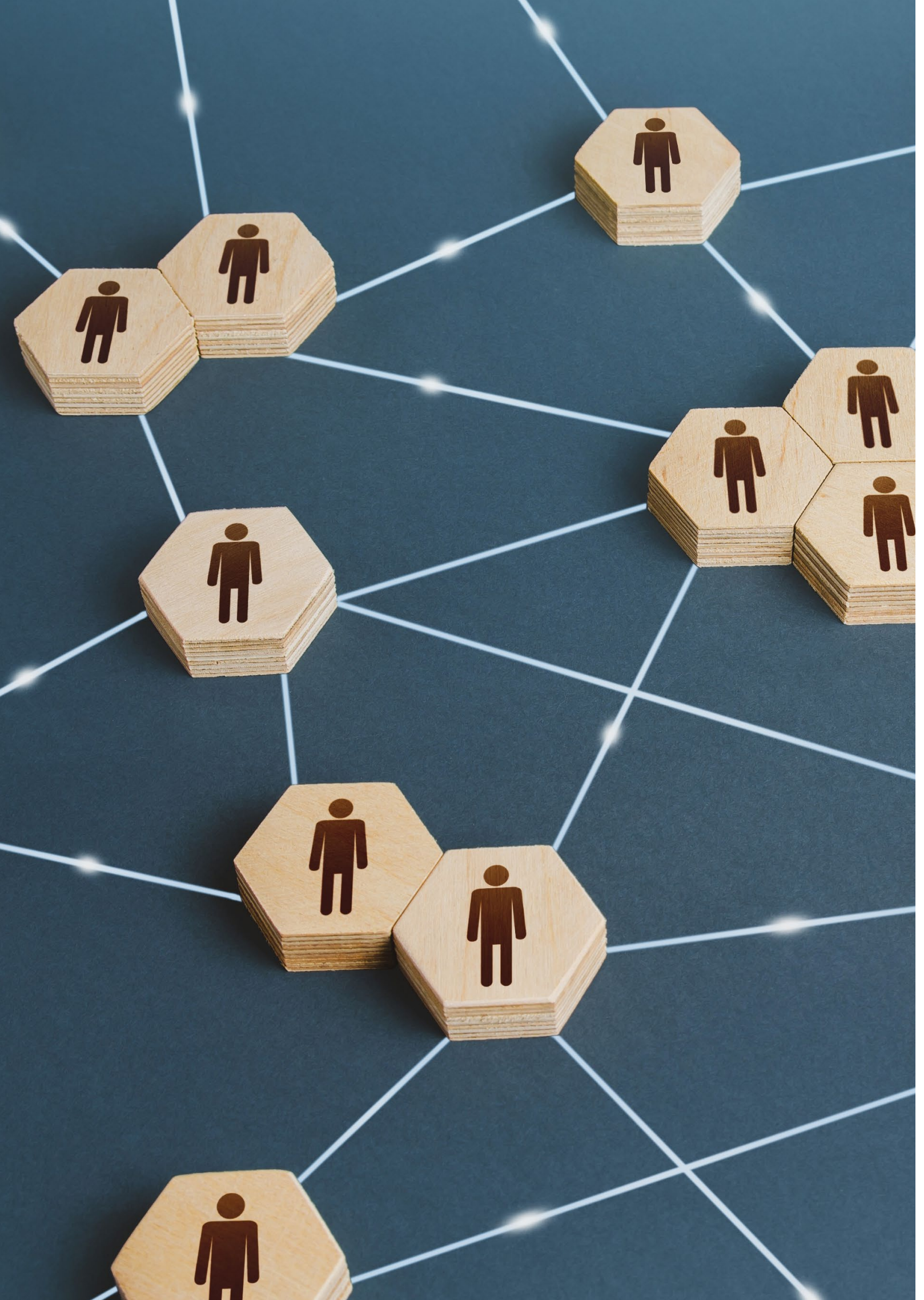


Rejoignez-nous :



# SOMMAIRE

▶ Présentation.....	P. 3 et 4
▶ Sommaire .....	P. 5
▶ L'offre de conseil.....	P. 7 à 11
• Audits (organisationnel, RH) .....	P. 8
• Résolution des contentieux.....	P. 9
• Appui au recrutement.....	P. 10
• Optimisation énergétique des locaux .....	P. 11
▶ L'offre de formation .....	P. 13 à 24
• Manager les conflits avec efficacité.....	P. 14
• Anticiper et gérer les conflits de la construction (formation mixte).....	P. 15
• Anticiper et gérer les conflits de la construction (formation en E-learning).....	P. 16
• Anticiper et gérer les contentieux des entreprises du paysage .....	P. 17
• Valoriser son image personnelle et professionnelle .....	P. 18
• Faire face aux agressivités incivilités au travail.....	P. 19
• Développer sa capacité émotionnelle .....	P. 20
• Désamorcer un conflit client en face à face .....	P. 21
• Planification et management des chantiers (construction, conception, rénovation) ....	P. 22
• Améliorer le savoir-être dans l'entreprise .....	P. 23
• Formateur en entreprise.....	P. 24
• Prévenir et gérer les situations de radicalisation dans l'entreprise.....	P. 25
• Conduire des entretiens (d'évaluation, professionnels, de recadrage) .....	P. 26
▶ Bulletin d'inscription formation .....	P. 27
▶ Conditions Générales de Vente - Formations .....	P. 28 et 30



# L'OFFRE DE CONSEIL



# Reconnecte

## L'OFFRE DE CONSEIL

### Audits (organisationnels, RH) :

Dans l'objectif d'améliorer la performance technique et économique de l'entreprise, suite à une croissance rapide ou des projets de développement, face à des difficultés conjoncturelles, dans le cadre d'un projet de transmission d'entreprise ou dans le cadre de transitions écologiques et numériques, l'audit permet d'aider l'entreprise à adapter son organisation du travail et sa gestion des ressources humaines à sa situation financière et sa stratégie de développement économique.

L'audit permet de vérifier la qualité des systèmes de travail, d'identifier les risques encourus, d'identifier les potentialités et de proposer des solutions pérennes à court, moyen et long terme. RECONNECTE vous propose un ensemble d'action afin de garantir la qualité et l'optimisation des moyens de votre entreprise dans les domaines techniques, organisationnels et RH.

Les 8 phases mises en oeuvre pour toute action d'audit :

- 
- • • • Communication de la démarche auprès des acteurs de l'entreprise.
  - • • • Prise en compte des indicateurs économiques et sociaux.
  - • • • Etude des pratiques et outils de management.
  - • • • Analyse des processus de travail.
  - • • • Etude de la perception et de la compréhension de l'organisation de travail par les différents acteurs.
  - • • • Analyse des besoins prévisionnels.
  - • • • Rédaction d'un document de synthèse comprenant une évaluation pour chaque critère d'analyse ainsi que des axes d'amélioration.
  - • • • Communication du document de synthèse.



## Gestion des contentieux :

RECONNECTE met en place des actions de résolution des contentieux répondant à tous les types de conflits de l'entreprise :



- ● ● ● Litiges commerciaux avec des fournisseurs, clients, sous-traitants, assurances.
- ● ● ● Conflits interpersonnels (entre employés, dirigeants et salariés, associés).
- ● ● ● Conflits au sein d'une équipe, entre différentes équipes.
- ● ● ● Violence verbale, sentiment de harcèlement.

La gestion des contentieux pourra prendre plusieurs formes selon les situations :

- ▶ La résolution amiable sera, dans un premier temps, privilégiée et passera par des actions de médiation, conciliation, procédure participative. Les accords conclus pourront donner lieu à la rédaction d'un protocole signé par les parties dans un cadre privé ou d'exécution judiciaire.
- ▶ Nous vous accompagnons pour toute action judiciaire mise en œuvre en l'absence de solution amiable. Dans ce cadre et en complément de notre intervention, nous mettons à votre disposition notre réseau d'experts et avocats spécialisés.

# Reconnecte

## Appui au recrutement :

(personnels cadres et non cadres) : En fonction de vos besoins, nous prenons en charge l'ensemble du processus de recrutement ou seulement certaines étapes :



- • • Rédaction du profil de poste et du profil de candidature.
- • • Rédaction et diffusion de l'annonce.
- • • Réception et tri des dossiers de candidature.
- • • Passation des tests écrits et oraux de pré-sélection, (dont tests psychotechniques).
- • • Présentation d'une short-list aux entretiens de sélection finaux.
- • • Aide à la décision.
- • • Accompagnement dans la prise de fonction.
- • • Gestion administrative (convocations, informations aux candidats...).

Quels que soient vos besoins, par une approche professionnelle et personnalisée, notre conseil permet d'améliorer la qualité et les délais de vos recrutements.


## Optimisation énergétique des locaux :

Les énergies qui circulent dans nos lieux de travail sont très puissantes. Certains lieux sont bénéfiques, reposants, stimulants ; ils favorisent les comportements d'achats et le bien être des salariés. D'autres à contrario génèrent du stress, de la fatigue, des tensions relationnelles, des pertes de contrat, un mal être conduisant à du turn-over et des difficultés de recrutement.

Ces énergies se constituent des caractéristiques géologiques des lieux, de l'aménagement des espaces intérieurs, de l'impact des appareils électromagnétiques (ordinateurs, Wi-fi, téléphones portables...) et de l'état de santé physique et psychologique des personnes qui circulent. En effet, les pensées, paroles et actes affectent en permanence les vibrations des lieux.

La prestation d'optimisation énergétique s'adresse à tous types d'entreprises : magasins, commerces, prestataires de service, artisans, agriculteurs, entreprises industrielles... Elle a pour objectif de supprimer toutes perturbations énergétiques défavorables et ainsi favoriser le développement commercial de l'entreprise, l'apaisement des tensions relationnelles, le dynamisme et la créativité.

Les méthodes utilisées lors de la prestation d'optimisation énergétique des locaux sont les suivantes :

- 
- • • • Diagnostic sur place ou sur plan.
  - • • • Echanges avec le dirigeant sur l'histoire du site de l'entreprise.
  - • • • Intervention dans l'ensemble des locaux (bureaux, lieux de production et espaces collectifs).
  - • • • Conseils sur l'aménagement des lieux.
  - • • • Sensibilisation aux pratiques énergétiques afin de maintenir un bon niveau de vibrations des lieux.



# L'OFFRE DE FORMATION



# MANAGER LES CONFLITS AVEC EFFICACITE

Les situations de tensions relationnelles touchent l'ensemble des activités de l'entreprise (clients, partenaires, fournisseurs, collègues, institutions...). Liées à la tertiarisation et la mondialisation des activités, ces tensions se sont accentuées avec la crise sanitaire et les tensions du marché du travail. Outre l'impact sur la productivité et les relations commerciales, elles affectent les relations de l'ensemble des collaborateurs et l'image globale de l'entreprise. La formation « manager les conflits avec efficacité » apporte les compétences nécessaires pour manager tous types de conflits et situations litigieuses.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Repérer et comprendre les tensions et les situations conflictuelles dans l'entreprise.
- ▶ Prendre en compte les conflits comme une opportunité d'amélioration dans le management de la structure.
- ▶ Mettre en place une méthode de résolution de conflit appropriée en fixant les règles de fonctionnement et les limites.
- ▶ Améliorer son savoir-faire et sa communication pour être un acteur efficace du management des conflits.
- ▶ Intégrer les méthodes et outils de la médiation dans sa pratique de management.
- ▶ Mobiliser des ressources internes et externes pour maintenir un bon climat au quotidien.

## LE PROGRAMME

### ▶ Définition et caractéristique du conflit :

- Les conflits dans l'entreprise, causes et enjeux,
- Représentation du conflit, réponses apportées, conséquences,
- Historique, les principales théories du conflit et le développement des modes amiables,
- Passage du désaccord au conflit, analyse de la dynamique conflictuelle,
- Les mécanismes du conflit.

### ▶ Intégrer les conflits dans le management de l'entreprise :

- Quelques pistes de réflexion,
- Les dispositifs ressources (médiation, conciliation, arbitrage, procédure participative).

### ▶ Méthode de résolution du conflit :

- Analyser les causes,
- Faire exprimer les émotions,
- Repérer les jeux psychologiques,
- Trouver des solutions.

### ▶ Méthodes et outils de médiation :

- Déroulement d'une médiation,
- Analyser le conflit (faits / émotions),
- Adopter une posture d'écoute active,
- Rédaction d'un accord.

### ▶ Améliorer son savoir être et sa communication :

- Identifier son positionnement face au conflit,
- Mettre en œuvre les techniques de communication liée à l'écoute active (questionner, reformuler, utiliser la calibration et le jeu gestuel),
- Le message verbal et non-verbal,
- Savoir s'affirmer dans une situation de conflit (exprimer et recevoir une critique, savoir dire « non », gérer l'agressivité).

### ▶ Anticiper les situations générant du conflit :

- Distinguer les signes avant-coureur et agir de manière appropriée,
- Maintenir un bon climat au quotidien (expression du désaccord, circulation de l'information...).

Le programme comprend également, dans les deux mois suivant la formation et à la demande des participants, un échange de 2 heures pour accompagner la mise en pratique.



### DUREE DE LA FORMATION

3 jours (21 heures) – Groupe de 4 à 6 stagiaires.



### PUBLIC CIBLE – PRE-REQUIS

Tous collaborateurs de l'entreprise.

Pas de pré-requis.



### METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques, Exercices d'application, Décryptage et analyse de cas, Mises en situation sur des conflits inter-personnels, Echanges et réflexion autour des situations apportées par les stagiaires. Evaluation des acquis : Questionnaire à la fin de chaque module de formation. Remise d'une attestation de formation.



### ENCADREMENT DE LA FORMATION

Nathalie PASSELAIGUE, Psychologue et ingénieur en formation, consultante en ressources humaines, communication et gestion des conflits.

Yvan WERNER, Expert en stratégie de gestion de contentieux global de la construction, expert et formateur en pathologie de la construction.



### CALENDRIER

En inter ou en intra dans votre entreprise : Nous consulter.



### COUT PEDAGOGIQUE STAGIAIRE

En inter : 1200€ HT / stagiaire (le tarif inclut le déjeuner).

En intra : Nous consulter pour un devis personnalisé.

# ANTICIPER & GERER LES CONFLITS DE LA CONSTRUCTION

(Formation mixte)

En raison de sous-traitants multiples, des difficultés à recruter des personnels qualifiés et de la complexité administrative des dossiers de construction, les litiges sont encore plus nombreux. Ils deviennent difficiles à résoudre et leurs coûts de gestion sont plus onéreux. La formation proposée permettra aux professionnels de la construction d'acquérir les savoirs faire et savoirs être nécessaires pour piloter la gestion de leurs contentieux en toute autonomie.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Analyser les causes de conflit dans le domaine de la construction.
- ▶ Mettre en place une méthode de résolution de conflit appropriée en fixant les règles de fonctionnement et les limites.
- ▶ Améliorer son savoir-être et sa communication pour être un acteur efficace de la gestion des conflits.
- ▶ Prévenir les conflits par des actions d'organisation, de formation et de communication.
- ▶ Analyser ses pratiques pour améliorer son action.

## LE PROGRAMME

### ▶ Les dispositifs de résolution du conflit (module en E-learning) :

- Les causes et enjeux des conflits dans le domaine de la construction,
- Les représentations du conflit dans la société occidentale,
- Repérage des réponses habituellement mises en œuvre face au conflit et conséquences,
- L'importance du savoir-être et de l'intelligence émotionnelle pour une résolution durable du conflit,
- Les dispositifs juridiques de résolution : Conciliation, négociation, transaction, arbitrage, procédure judiciaire,
- Rôle des normes, des contrats et de la Loi,
- Le rôle spécifique des assurances.

### ▶ Améliorer son savoir-être et sa communication pour favoriser la résolution du conflit :

- Adopter une attitude d'écoute active,
- Le message verbal et non-verbal,
- Savoir s'affirmer (exprimer et recevoir une critique, savoir dire « non », gérer l'agressivité),
- Accepter et gérer ses propres émotions, ses limites et améliorer la prise de recul,
- Repérer les jeux psychologiques, identifier les personnalités difficiles,
- Jeux de rôle relatifs à des contentieux en construction.

### ▶ Méthode de résolution du conflit :

- Du désaccord au conflit : Analyse de la dynamique conflictuelle en relation avec les intervenants du bâtiment,
- Mécanique de résolution d'un conflit en construction,
- Analyser les causes,
- Permettre l'expression des émotions et savoir les gérer,
- Résoudre le conflit en interne et définir quand faire appel à un intervenant extérieur,
- Rappel sur les dispositifs amiables et judiciaires,
- Fixer les limites de l'accompagnement,
- Mises en situation et analyse de cas vécus par les stagiaires.

### ▶ Anticiper le conflit

- Distinguer les principaux signes avant-coureurs,
- Autoriser l'expression des désaccords,
- Remettre du « temps relationnel » (maître d'œuvre, maître d'ouvrage, sous-traitants...),
- Accentuer la communication et la circulation de l'information.

Le programme comprend également, dans les deux mois suivant la formation et à la demande des participants, un échange de 2 heures pour accompagner la mise en pratique.



### DUREE DE LA FORMATION

2 jours en présentiel (14 heures) – Groupes de 4 à 6 personnes.  
5 heures (prévisionnelles) à distance et en E-learning.



### PUBLIC CIBLE – PRE-REQUIS

Tous professionnels de la construction (architectes, maîtres d'œuvre, artisans, entreprises générales du bâtiment, experts...). Connaissance du fonctionnement des RC professionnelle et RC décennale et des démarches administratives d'urbanisme (permis de construire, déclaration de travaux...).



### METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques,  
Décryptage et analyse de cas et situations,  
Mises en situation et jeux de rôle,  
Echanges et réflexion autour des situations et problématiques apportées par les membres du groupe.  
Evaluation des acquis : Questionnaire à la fin de chaque module de formation.  
Remise d'une attestation individuelle de formation.



### ENCADREMENT DE LA FORMATION

Nathalie PASSELAIGUE, Psychologue et ingénieur en formation, consultante en ressources humaines, communication et gestion des conflits.  
Yvan WERNER, Expert en stratégie de gestion de contentieux global de la construction, expert et formateur en pathologie de la construction.



### CALENDRIER

En inter ou en intra dans votre entreprise : Nous consulter.



### COUT PEDAGOGIQUE STAGIAIRE

En inter : 1100€ HT / stagiaire (le tarif inclut le déjeuner).  
En intra : Nous consulter pour un devis personnalisé.



# ANTICIPER & GERER LES CONFLITS DE LA CONSTRUCTION

(Formation en e-learning)

En raison de sous-traitants multiples, des difficultés à recruter des personnels qualifiés et de la complexité administrative des dossiers de construction, les litiges sont encore plus nombreux. Ils deviennent difficiles à résoudre et leurs coûts de gestion sont plus onéreux. La formation proposée, entièrement à distance et en E-learning, permettra aux professionnels de la construction d'acquérir les compétences nécessaires pour piloter la gestion de leurs contentieux en toute autonomie.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Analyser les causes de conflit dans le domaine de la construction
- ▶ Mettre en place une méthode de résolution de conflit appropriée en fixant les règles de fonctionnement et les limites.
- ▶ Améliorer son savoir-être et sa communication pour être un acteur efficace de la gestion des conflits.
- ▶ Prévenir les conflits par des actions d'organisation, de formation et de communication.
- ▶ Analyser ses pratiques pour améliorer son action.

## LE PROGRAMME

### ▶ Définition des conflits en construction :

- Définition du conflit,
- Causes, enjeux et représentation des conflits,
- Réponses aux situations de conflit et conséquences,
- Les savoirs, savoirs faire et savoirs être nécessaires au management des conflits.

### ▶ Optimiser son savoir-être et sa communication :

- Adopter une attitude d'écoute active,
- Le message verbal et non-verbal,
- Savoir s'affirmer (exprimer et recevoir une critique, savoir dire « non », gérer l'agressivité),
- Accepter et gérer ses propres émotions, ses limites et améliorer la prise de recul,
- Repérer les jeux psychologiques, identifier les personnalités difficiles.

### ▶ Méthode de résolution du conflit :

- Du désaccord au conflit : Analyse de la dynamique conflictuelle en relation avec les intervenants du bâtiment,
- Mécanique de résolution d'un conflit en construction,
- Analyser les causes,
- Permettre l'expression des émotions et savoir les gérer,
- Résoudre le conflit en interne et définir quand faire appel à un intervenant extérieur,
- Fixer les limites de l'accompagnement,
- Etudes de cas.

### ▶ Les dispositifs de résolution du conflit :

- Les règles de construction, le rôle des Normes, des contrats et de la Loi,
- Les dispositifs amiables (conciliation, médiation, transaction, arbitrage),
- La procédure judiciaire,
- Les rôles spécifique des assurances.

### ▶ Anticiper le conflit :

- Distinguer les principaux signes avant-coureurs,
- Autoriser l'expression des désaccords,
- Remettre du « temps relationnel » (maître d'oeuvre, maître d'ouvrage, sous-traitants...),
- Accentuer la communication et la circulation de l'information.

Le programme comprend également, dans les deux mois suivant la formation et à la demande des participants, un échange de 2 heures pour accompagner la mise en pratique.



### DUREE DE LA FORMATION

24 heures, 30 prévisionnelles.

Formation organisée entièrement à distance et en E-learning.



### PUBLIC CIBLE – PRE-REQUIS

Tous professionnels de la construction (architectes, maîtres d'oeuvre, artisans, entreprises générales du bâtiment, experts...).

Connaissance du fonctionnement des RC professionnelle et RC décennale et des démarches administratives d'urbanisme (permis de construire, déclaration de travaux...).



### METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques, Illustrations filmées,

Exercices d'application, quizz d'entraînement, Décryptage et analyse de cas et situations, Séance de coaching personnalisée.

Evaluation des acquis : Questionnaire à la fin de chaque module de formation.

Remise d'une attestation individuelle de formation.



### ENCADREMENT DE LA FORMATION

Nathalie PASSELAIGUE, Psychologue et ingénieur en formation, consultante en ressources humaines, communication et gestion des conflits.

Yvan WERNER, Expert en stratégie de gestion de contentieux global de la construction, expert et formateur en pathologie de la construction.



### CALENDRIER

24 heures, 30 prévisionnelles.

Entrées et sorties permanentes.

Formation organisée entièrement à distance et en E-learning.



### COUT PEDAGOGIQUE STAGIAIRE

En inter : 900€ HT / stagiaire.





# ANTICIPER ET GERER LES CONTENTIEUX DES ENTREPRISES DU PAYSAGE

En raison de sous-traitants multiples, des difficultés à recruter des personnels qualifiés et de la complexité administrative des dossiers de création, les litiges sont encore plus nombreux. Ils deviennent difficiles à résoudre et leurs coûts de gestion sont plus onéreux. La formation proposée permettra aux professionnels de la création paysagère, d'acquérir les savoirs faire et savoirs être nécessaires pour piloter la gestion de leurs contentieux en toute autonomie.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Analyser les causes de contentieux dans les domaines du paysage et de la piscine.
- ▶ Mettre en place une méthode de résolution de conflit appropriée en fixant les règles de fonctionnement et les limites.
- ▶ Améliorer son savoir-être et sa communication pour être un acteur efficace de la gestion des conflits.
- ▶ Prévenir les contentieux par des actions d'organisation, de formation et de communication.
- ▶ Analyser ses pratiques pour améliorer son action.

## LE PROGRAMME

### ▶ Les dispositifs de résolution du conflit (module en E-learning) :

- Les causes et enjeux des conflits dans les domaines de la création et entretien paysagers,
- Les représentations du conflit dans la société occidentale,
- Repérage des réponses habituellement mises en œuvre face au conflit et conséquences,
- L'importance du savoir-être et de l'intelligence émotionnelle pour une résolution durable du conflit,
- Les dispositifs juridiques de résolution : Conciliation, négociation, transaction, arbitrage, procédure judiciaire,
- Rôle des normes, des contrats et de la Loi,
- Le rôle spécifique des assurances.

### ▶ Améliorer son savoir-être et sa communication pour favoriser la résolution du conflit :

- Adopter une attitude d'écoute active,
- Le message verbal et non-verbal,
- Savoir s'affirmer (exprimer et recevoir une critique, savoir dire « non », gérer l'agressivité),
- Accepter et gérer ses propres émotions, ses limites et améliorer la prise de recul,
- Repérer les jeux psychologiques, identifier les personnalités difficiles,
- Jeux de rôle relatifs à des contentieux en construction.

### ▶ Méthode de résolution du conflit :

- Du désaccord au conflit : Analyse de la dynamique conflictuelle en relation avec les intervenants de la création paysagère,
- Mécanique de résolution d'un conflit en construction,
- Analyser les causes,
- Permettre l'expression des émotions et savoir les gérer,
- Résoudre le conflit en interne et définir quand faire appel à un intervenant extérieur ?
- Rappel sur les dispositifs amiables et judiciaires,
- Fixer les limites de l'accompagnement,
- Mises en situation et analyse de cas vécus par les stagiaires.

### ▶ Anticiper le conflit :

- Distinguer les principaux signes avant-coureurs,
- Autoriser l'expression des désaccords,
- Remettre du « temps relationnel » (maîtres d'œuvre, maître d'ouvrage, sous-traitants...),
- Accentuer la communication et la circulation de l'information.



### DUREE DE LA FORMATION

2 jours en présentiel (14 heures) – Groupes de 6 personnes.  
5 heures (prévisionnelles) à distance et en E-learning.



### PUBLIC CIBLE – PRE-REQUIS

Tous professionnels de la construction, du paysage et de la piscine (architectes, maîtres d'œuvre, artisans, experts...).



### METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques,  
Décryptage et analyse de cas et situations,  
Mises en situation et jeux de rôle,  
Echanges et réflexion autour des situations et problématiques apportées par les membres du groupe.  
Le programme comprend également, dans les deux mois suivant la formation et à la demande des participants, un échange de 2 heures pour accompagner la mise en pratique. Questionnaires d'évaluation après chaque module de formation.  
Remise d'une attestation individuelle de formation.



### ENCADREMENT DE LA FORMATION

Nathalie PASSELAIGUE, Psychologue et ingénieur en formation, consultante en ressources humaines, communication et gestion des conflits.

Yvan WERNER, Expert et formateur en gestion de contentieux global de l'entreprise.



### CALENDRIER

En inter ou en intra dans votre entreprise : Nous consulter.



### COUT PEDAGOGIQUE STAGIAIRE

En inter : 1100€ HT / stagiaire (le tarif inclut le déjeuner).  
En intra : Nous consulter pour un devis personnalisé.



# VALORISER SON IMAGE PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE

Nous sommes jugés en premier lieu sur notre allure générale, nos gestes, nos manières, nos vêtements, notre expression. Cette impression subjective déclenche chez nos interlocuteurs, des réactions qui impactent nos liens professionnels de manière positive ou négative.

Destinée à tous dirigeants et collaborateurs d'entreprises, la formation proposée vise à maîtriser son image et la mettre en valeur afin de s'affirmer dans ses relations professionnelles.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Identifier les différentes composantes de son image personnelle.
- ▶ Trouver son style pour donner une première impression favorable tout en s'adaptant aux attendus de la profession.
- ▶ Optimiser sa communication verbale et non verbale.
- ▶ Améliorer la confiance en soi et l'affirmation de soi.

## LE PROGRAMME

### ▶ L'image de soi :

- Les composantes de l'image personnelle,
- Silhouette et proportion,
- Couleurs et styles,
- Visage et coiffure,
- Vêtements et accessoires,
- Réflexion autour de la construction d'un style personnel,
- Remise d'un guide personnalisé.

### ▶ La Communication non verbale :

- Les composantes de la communication non verbale,
- Le langage du corps,
- S'affirmer grâce à sa posture,
- Les gestes, les mimiques, les tics,
- Le visage et les émotions,
- L'occupation de l'espace.

### ▶ La communication verbale :

- Les principes généraux de la communication verbale,
- Les principes de l'écoute active (écoute, reformulation, questionnement, interprétation du non-verbal),
- Traiter des objections et des désaccords,
- Expliquer, démontrer, prouver,
- Du langage à l'action.



### DUREE DE LA FORMATION

2 jours (14 heures) – Groupe de 4 à 6 personnes.



### PUBLIC CIBLE – PRE-REQUIS

Tous collaborateurs (managers, collaborateurs, chefs d'entreprise) dont la relation et la communication sont des composantes premières de leurs fonctions.  
Pas de pré-requis.



### METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques,  
Exercices d'application,  
Réflexion autour de l'image projetée et bilan personnalisé d'optimisation de son image personnelle,  
Mises en situation de communication verbale.  
Evaluation des acquis : Questionnaire à la fin de chaque module de formation. Remise d'une attestation individuelle de formation.



### ENCADREMENT DE LA FORMATION

Nathalie PASSELAIGUE, Psychologue, consultante en management et communication.



### CALENDRIER

En intere ou en intra dans votre entreprise : Nous consulter.



### COUT PEDAGOGIQUE STAGIAIRE

En inter : 800€ HT / stagiaire (le tarif inclut le déjeuner).  
En intra : Nous consulter pour un devis personnalisé.

# FAIRE FACE AUX AGRESSIVITES ET INCIVILITES AU TRAVAIL

En raison des évolutions du contexte économique et social, les manifestations d'agressivité et d'incivilités se multiplient dans l'entreprise et touchent tous les collaborateurs. Ceux-ci sont souvent démunis et subissent ces situations plus qu'ils ne les gèrent ou les anticipent.

La formation proposée permettra de faire face à ces situations en développant des outils pour identifier les signaux avant-coureurs et désamorcer l'escalade de la violence tout en développant la prise de recul et la capacité de résilience.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Définir les notions d'agressivité et d'incivilité, en définir les différentes formes et les principaux mécanismes.
- ▶ Mieux connaître ses attitudes face à la gestion des situations d'agressivité et d'incivilité.
- ▶ Identifier des moyens internes et externes d'appui et de prise en charge des situations d'agressivité et d'incivilité.
- ▶ Mettre en œuvre des techniques de communication positives et adaptées à chaque situation.
- ▶ Utiliser des techniques simples pour retrouver son calme et évacuer la charge physico-psycho-émotionnelle.

## LE PROGRAMME

### ▶ Définir les notions d'agressivité et incivilité, les différentes formes et les mécanismes :

- Définir les termes d'agressivité et d'incivilité,
- Caractériser les situations d'agressivité et d'incivilité rencontrées dans l'entreprise,
- Identifier les signaux-faibles qui annoncent une manifestation de violence ou d'incivilité,
- Comprendre les dispositions et les émotions cachées des interlocuteurs,
- Comprendre le processus d'escalade du conflit et les différents seuils.

### ▶ Mieux connaître ses attitudes face à la gestion de situations d'agressivité et d'incivilité :

- Identifier ses propres représentations, émotions et automatismes relationnels dans une situation d'agressivité ou d'incivilité,
- Comprendre et maîtriser l'anxiété liée à la prise en charge de ces situations,
- Maîtriser ses émotions par des attitudes physiques et psychologiques adaptées.

### ▶ Identifier des moyens internes et externes d'appui et de prise en charge des situations d'agressivité et d'incivilité :

- Répertoire des situations qui suscitent l'insatisfaction, la frustration ou l'agressivité,
- Identifier des moyens d'appui internes et externes,
- Préconiser des outils d'organisation afin d'anticiper et gérer les situations génératrices d'agressivité et d'incivilité.

### ▶ Mettre en œuvre des techniques de communication adaptées pour gérer les situations d'agressivité et d'incivilité :

- Analyser les causes d'un comportement d'agressivité ou d'incivilité et les émotions associées (questionner, reformuler),
- Désactiver ses filtres personnels pour instaurer une attitude positive et d'écoute active,
- Analyser le langage verbal et non-verbal des protagonistes et utiliser la calibration,
- Identifier les réponses adaptées à chaque situation en maîtrisant la notion de temps,
- Savoir s'affirmer (exprimer et recevoir une critique, savoir dire « non », gérer l'agressivité),
- Accepter et gérer ses propres émotions et ses limites, améliorer la prise de recul,
- Repérer et répondre aux jeux psychologiques,
- Formaliser les termes d'un accord et en faire respecter les règles.

### ▶ Utiliser des techniques de gestion des émotions :

- Évacuer la pression intérieure : respiration, posture, prise de recul et débriefing, techniques d'évacuation,
- Savoir faire intervenir des tiers et exploiter les compétences relationnelles de l'équipe.

Le programme comprend également, dans les deux mois suivant la formation et à la demande des participants, un échange de 2 heures pour accompagner la mise en pratique.



### DUREE DE LA FORMATION

2 jours (14 heures) – Groupe de 4 à 6 stagiaires.



### PUBLIC CIBLE – PRE-REQUIS

Tous collaborateurs de l'entreprise.  
Pas de pré-requis.



### METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques,  
Exercices d'application,  
Décryptage et analyse de cas,  
Mises en situation sur des situations d'agressivité et de violence.  
Echanges et réflexion autour des situations apportées par les stagiaires.  
Evaluation des acquis : Questionnaire à la fin de chaque module de formation.  
Remise d'une attestation de formation.



### ENCADREMENT DE LA FORMATION

Nathalie PASSELAIGUE, Psychologue et ingénieur en formation, consultante en ressources humaines, communication et gestion des conflits.  
Yvan WERNER, Expert et formateur en gestion de contentieux global de l'entreprise.



### CALENDRIER

En inter ou en intra dans votre entreprise : Nous consulter.



### COUT PEDAGOGIQUE STAGIAIRE

En inter : 800€ HT / stagiaire (le tarif inclut le déjeuner).  
En intra : Nous consulter pour un devis personnalisé.



# DEVELOPPER SA CAPACITE EMOTIONNELLE

Les changements, la gestion de situations relationnelles difficiles, les impératifs qualitatifs et quantitatifs de la vie professionnelle occasionnent des émotions négatives qui affectent la performance, la qualité des relations professionnelles et à long terme l'équilibre des collaborateurs. La formation proposée permettra de mieux connaître son fonctionnement émotionnel, utiliser son potentiel émotionnel pour établir des relations professionnelles constructives et savoir gérer les émotions perturbatrices afin de retrouver rapidement son efficacité.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Définir les différentes émotions, leurs impacts ainsi que leurs mécanismes.
- ▶ Caractériser son potentiel émotionnel face à des situations délicates (points forts et points d'amélioration).
- ▶ S'exercer à des méthodes rapides de gestion des émotions.
- ▶ Utiliser les émotions pour s'affirmer dans une situation difficile et retrouver rapidement son efficacité.

## LE PROGRAMME

### ▶ Définir les différentes émotions, leurs impacts ainsi que leurs mécanismes :

- Définir le concept d'émotion et le différencier de la notion d'humeur,
- Identifier les principales émotions et leurs sources d'activation,
- Identifier les facteurs personnels et environnementaux constituant un frein dans la gestion des émotions.

### ▶ Caractériser son potentiel émotionnel face à des situations délicates :

- Repérer les situations professionnelles génératrices d'émotions positives et négatives ainsi que ses propres réactions et stratégies, (Événement-Pensée-Émotion-Comportement),
- Caractériser son potentiel émotionnel actuel, ses points forts et points d'amélioration,
- Identifier ses besoins fondamentaux, sa tolérance à la frustration.

### ▶ S'exercer à des méthodes rapides de gestion des émotions :

- Répertoire des outils efficaces pour une bonne gestion des émotions,
- Identifier des moyens d'appui internes et externes,
- Pratiquer des exercices de respiration, de méditation, d'EFT,
- Pratiquer l'analyse de situations et la verbalisation,
- Préconiser des outils d'organisation afin de prendre en compte la gestion des émotions.

### ▶ Utiliser les émotions pour s'affirmer dans une situation difficile et retrouver rapidement son efficacité :

- Analyser les causes d'une manifestation émotionnelle,
- Identifier les attitudes des protagonistes : assertivité, passivité, agressivité et manipulation,
- Analyser le langage verbal et non-verbal des protagonistes et utiliser la calibration pour instaurer une relation positive,
- Savoir s'affirmer (exprimer et recevoir une critique, savoir dire « non », gérer l'agressivité),
- Analyser ses émotions et ses limites, améliorer la prise de recul physique et psychologique,
- Repérer et répondre aux jeux psychologiques.

Le programme comprend également, dans les deux mois suivant la formation et à la demande des participants, un échange de 2 heures pour accompagner la mise en pratique.



### DUREE DE LA FORMATION

2 jours (14 heures) – Groupe de 4 à 6 stagiaires.



### PUBLIC CIBLE – PRE-REQUIS

Tous collaborateurs de l'entreprise.  
Pas de pré-requis.



### METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques,  
Exercices d'application,  
Décryptage et analyse de cas,  
Mises en situation sur des situations émotionnellement délicates.  
Echanges et réflexion autour des situations apportées par les stagiaires.  
Evaluation des acquis : Questionnaire à la fin de chaque module de formation.  
Remise d'une attestation de formation.



### ENCADREMENT DE LA FORMATION

Nathalie PASSELAIGUE, Psychologue et ingénieur en formation,  
consultante en ressources humaines, communication et gestion des conflits.



### CALENDRIER

En inter ou en intra dans votre entreprise : Nous consulter.



### COUT PEDAGOGIQUE STAGIAIRE

En inter : 800€ HT / stagiaire (le tarif inclut le déjeuner).  
En intra : Nous consulter pour un devis personnalisé.



# DESAMORCER UN CONFLIT CLIENT EN FACE A FACE

En raison de l'évolution du contexte socio-économique, les situations de tensions relationnelles clients sont de plus en plus difficiles à maîtriser. Outre l'impact sur la productivité et les relations commerciales, les conflits clients affectent la santé et le bien être des collaborateurs.

La formation proposée apporte les compétences nécessaires pour anticiper et désamorcer un conflit client, en repérant les signaux avant-coureur d'un conflit et en apportant une solution appropriée aux objectifs de l'entreprise tout en préservant son équilibre psychique et émotionnel.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Identifier les signes avant-coureur d'un conflit client et en analyser les causes.
- ▶ Mieux connaître ses propres attitudes face à un client mécontent.
- ▶ Mettre en place une méthode de résolution du conflit client appropriée en fixant les règles de fonctionnement et les limites.
- ▶ Améliorer son savoir-faire et sa communication pour gérer efficacement les situations conflictuelles.
- ▶ Identifier des moyens internes et externes d'appui et d'accompagnement.
- ▶ Utiliser des techniques simples pour garder son calme durant l'entretien et retrouver son calme après.

## LE PROGRAMME

### ▶ Identifier les signes avant-coureur d'un conflit client et en analyser les causes :

- Caractériser les situations de mécontentement clients rencontrées dans l'entreprise,
- Identifier les signaux faibles qui annoncent une manifestation de mécontentement,
- Prendre en compte le profil des clients (sincère, exigeant, rôleur, procédurier...) et les sources de conflit,
- Identifier les comportements de manipulation, d'agressivité ou de passivité,
- Comprendre le processus d'escalade du conflit.

### ▶ Mieux connaître ses propres attitudes face à un client mécontent :

- Identifier ses propres représentations, émotions et automatismes relationnels dans une situation de conflit client,
- Comprendre et maîtriser l'anxiété liée à la prise en charge de ces situations,
- Maîtriser ses propres émotions par des attitudes physiques et psychologiques adaptées.

### ▶ Mettre en place une méthode de résolution du conflit client appropriée en fixant les règles de fonctionnement et les limites :

- Analyser les causes visibles et cachées du conflit,
- Exprimer les émotions,
- Formaliser les termes d'un accord et en faire respecter les règles.

### ▶ Améliorer son savoir-faire et sa communication pour gérer efficacement les situations conflictuelles :

- Utiliser l'écoute active (questionner, reformuler, utiliser le message verbal et non-verbal),
- Désactiver ses filtres personnels pour instaurer une attitude positive et d'écoute active,
- Analyser le langage verbal et non-verbal des protagonistes et utiliser la calibration,
- Savoir s'affirmer (exprimer et recevoir une critique, savoir dire « non », gérer l'agressivité),

### ▶ Identifier des moyens internes et externes d'appui et d'accompagnement :

- Identifier des moyens d'appui internes et externes,
- Préconiser des outils d'organisation afin d'anticiper et gérer les situations génératrices de conflit client.

### ▶ Utiliser des techniques simples pour garder son calme durant l'entretien et retrouver rapidement son efficacité :

- Évacuer la pression intérieure : respiration, posture, prise de recul et débriefing, techniques d'évacuation,
- Savoir faire intervenir des tiers et exploiter les compétences relationnelles de l'équipe.

Le programme comprend également, dans les deux mois suivant la formation et à la demande des participants, un échange de 2 heures pour accompagner la mise en pratique.



### DUREE DE LA FORMATION

2 jours (14 heures) – Groupe de 4 à 6 stagiaires.



### PUBLIC CIBLE – PRE-REQUIS

Tous collaborateurs de l'entreprise.

Pas de pré-requis.



### METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques, Exercices d'application, Décryptage et analyse de cas, Mises en situation sur des conflits clients, Echanges et réflexion autour des situations apportées par les stagiaires. Evaluation des acquis : Questionnaire à la fin de chaque module de formation. Remise d'une attestation de formation.



### ENCADREMENT DE LA FORMATION

Nathalie PASSELAIGUE, Psychologue et ingénieur en formation, consultante en ressources humaines, communication et gestion des conflits.

Yvan WERNER, Expert et formateur en stratégie de gestion globale des contentieux de l'entreprise.



### CALENDRIER

En inter ou en intra dans votre entreprise : Nous consulter.



### COUT PEDAGOGIQUE STAGIAIRE

En inter : 800€ HT / stagiaire (le tarif inclut le déjeuner).

En intra : Nous consulter pour un devis personnalisé.



# FORMATION PLANIFICATION ET MANAGEMENT DES CHANTIERS

(construction, conception, rénovation)

La planification et le management des chantiers intègrent de multiples compétences, à la fois techniques, commerciales et de pilotage des ressources matérielles et humaines. Cette mission a un impact direct sur le résultat économique de l'entreprise et sa performance financière. La formation proposée permettra aux professionnels d'acquérir les savoirs faire et savoirs être nécessaires pour piloter la planification opérationnelle des chantiers, en veillant à la qualité des ratios économiques et en optimisant la coordination des équipes d'intervention.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Mettre en œuvre et perfectionner l'utilisation des outils de planification opérationnelle des chantiers.
- ▶ Réaliser et suivre des plannings opérationnels (chantiers simples et chantiers croisés).
- ▶ Calculer les ratios utiles à la réalisation des différents chantiers et optimiser la production.
- ▶ Renforcer son positionnement managérial et l'organisation de son temps de travail.
- ▶ Coordonner le travail de l'équipe, définir des objectifs et mesurer des performances.
- ▶ Motiver et renforcer les compétences des collaborateurs.
- ▶ Renforcer la circulation des informations relatives à son activité.

## LE PROGRAMME

### ▶ Mettre en œuvre les outils de planification opérationnelle :

- Les outils utiles à la planification et à la gestion des chantiers,
- Répartition des activités (lots, tâches) et programmation,
- Réalisation d'un planning d'ouvrage unitaire (sur Excel ou logiciel dédié),
- Réalisation d'un planning de chantiers croisés,
- Calcul des ratios utiles à la réalisation des chantiers et optimisation (éléments matériaux et humains, prix de revient, déboursé sec, taux de marge),
- Circulation des informations : Rédaction d'une note de synthèse, visibilité du planning, contrôle de la disponibilité, de la transmission et de la compréhension des informations.

### ▶ Renforcer son positionnement managérial et l'organisation de son temps de travail :

- Positionner son style de management, prendre en compte ses forces et faiblesses,
- Développer son leadership,
- Organiser l'activité (temps opératoire, organisationnel, stratégique et culturel) et optimiser la gestion de son temps,
- Instaurer des rituels,
- Gérer les priorités et pratiquer la délégation.

### ▶ Optimiser le travail des équipes :

- Les leviers d'une équipe performante,
- Formaliser des objectifs, les suivre, les mesurer,
- Conduire les réunions de briefings et débriefings,
- Traiter les résistances et motiver les collaborateurs,
- Prendre en compte les rôles et personnalités de chacun,
- Optimiser la communication en pratiquant les techniques de l'écoute active.

Possibilité de séances de coaching suite à la formation pour accompagner la mise en pratique.



### DUREE DE LA FORMATION

3 jours (21 heures) – Groupes de 4 à 6 personnes.



### PUBLIC CIBLE – PRE-REQUIS

Chefs d'entreprises, coordinateurs de chantiers, chefs de chantiers, conducteurs de travaux.  
Pas de pré-requis.



### METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques,  
Exercices d'application,  
Décryptage et analyse de cas et situations,  
Mises en situation et jeux de rôle,  
Echanges et réflexion autour des situations et problématiques apportées par les membres du groupe.  
Evaluation des acquis : Questionnaires d'évaluation après chaque module de formation. Remise d'une attestation individuelle de formation.



### ENCADREMENT DE LA FORMATION

Nathalie PASSELAIGUE, Psychologue et ingénieur en formation, consultante en ressources humaines, communication et gestion des conflits.  
Yvan WERNER, Expert et formateur en stratégie d'optimisation d'organisation de travail des entreprises de construction avec une spécialisation dans la gestion de contentieux.



### CALENDRIER

En inter ou en intra dans votre entreprise : Nous consulter.



### COUT PEDAGOGIQUE STAGIAIRE

1700€ HT / stagiaire ((le tarif inclut le déjeuner).

# AMELIORER SON SAVOIR-ETRE DANS L'ENTREPRISE

Dans une économie mondiale orientée vers la culture client, la mixité des équipes, le travail en mode projet et la tertiarisation des activités, le savoir être prend une place prépondérante. Développer son savoir être, c'est savoir trouver le bon comportement avec ses clients, ses collègues, ses managers, en accord avec les valeurs de l'entreprise. La formation proposée permettra à tous les professionnels d'améliorer leur image et leurs attitudes pour répondre aux enjeux des entreprises.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Adopter la bonne attitude au quotidien, donner une image positive de soi.
- ▶ Optimiser sa communication verbale et non verbale.
- ▶ Mieux gérer ses émotions dans l'environnement professionnel du 21ème siècle.
- ▶ Répondre aux situations de tension.
- ▶ Améliorer la capacité à s'intégrer dans une équipe.

## LE PROGRAMME

### ▶ Définir les savoirs-être attendus dans l'entreprise :

- Définition du savoir être, son importance dans la vie professionnelle,
- Les savoirs être attendus dans la vie professionnelle,
- Prendre en compte les codes incontournables dans l'entreprise (le respect mutuel, les règles et les usages, la distance, l'utilisation des technologies),
- Prendre conscience de son image et de son rapport au savoir-être et savoir-vivre avec les autres.

### ▶ Optimiser la communication verbale et non verbale :

- Principes généraux de communication, l'importance du non-verbal,
- Exercices élémentaires d'amélioration de la communication verbale et non-verbale,
- Les techniques de l'écoute active,
- Développer l'affirmation de soi : savoir émettre une remarque, formuler un compliment, formuler un refus, répondre à une critique et à l'agressivité.

### ▶ Mieux gérer ses émotions :

- Définitions (émotions, humeur, affect),
- L'importance de la gestion des émotions dans l'environnement professionnel,
- L'utilité des émotions, les facteurs amplificateurs,
- Positionnement individuel dans le rapport à la gestion des émotions,
- Les techniques de régulation émotionnelle.

### ▶ Répondre aux situations de conflit :

- L'origine des tensions et le processus d'escalade (tension, conflit larvé, conflit ouvert),
- Les réponses habituellement mises en œuvre,
- Se positionner en utilisant la mécanique d'analyse et de résolution du conflit,
- Anticiper les situations conflictuelles par l'amélioration du temps relationnel et de la communication et le repérage des signaux d'alerte.

### ▶ S'intégrer dans une équipe :

- Définition, la place du travail d'équipe dans l'entreprise libérée,
- La dynamique du travail de l'équipe,
- Repérage de son profil de collaboration, forces et faiblesses,
- Les règles d'une collaboration efficace et motivante,
- Comprendre les différences culturelles pour s'adapter et dépasser les préjugés.



### DUREE DE LA FORMATION

2 jours (14 heures) – Groupe de 4 à 8 personnes.



### PUBLIC CIBLE – PRE-REQUIS

Tous publics (salariés, stagiaires, chefs d'entreprises).  
Pas de pré-requis.



### METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques et exercices d'application,  
Tests de positionnement (mon image, mon profil de collaboration, mon score émotionnel),  
Décryptage et analyse de cas et situations professionnelles.  
Mises en situation et jeux de rôle,  
Echanges et réflexion autour des situations et problématiques apportées par les membres du groupe.  
Evaluation des acquis : Questionnaires d'évaluation à la fin de chaque module de formation. Remise d'une attestation individuelle de formation.



### ENCADREMENT DE LA FORMATION

Nathalie PASSELAIGUE, Psychologue et ingénieur en formation, consultante en ressources humaines, communication et gestion des conflits.  
Yvan WERNER, Consultant en formation et gestion amiables des conflits, expert en stratégie de gestion des contentieux.



### CALENDRIER

En inter ou en intra dans votre entreprise : Nous consulter.



### COUT PEDAGOGIQUE STAGIAIRE

En inter : 800€ HT / stagiaire (le tarif inclut le déjeuner).  
En intra : Nous consulter pour un devis personnalisé.



# DEVENIR FORMATEUR EN ENTREPRISE

Devenir un professionnel de la formation requiert des compétences à la fois techniques et pédagogiques, allant de la définition des besoins à la construction d'un dispositif de formation et la transmission des compétences. La formation proposée permettra d'acquérir le vocabulaire et la méthodologie d'ingénierie de formation indispensables pour construire et animer des formations adaptées aux publics et aux objectifs recherchés.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Connaître et appliquer la méthodologie de conception d'une action de formation.
- ▶ Construire les outils d'animation et d'évaluation d'un dispositif pédagogique.
- ▶ Animer une session en développant les techniques d'apprentissage et de communication.

## LE PROGRAMME

### ▶ Méthodologie de conception d'une formation.

#### ▶ Mise en œuvre de l'analyse préalable.

- Analyser les demandes et les besoins,
- Elaborer des référentiels de compétences,
- Analyser le public cible.

#### ▶ Concevoir un programme de formation :

- Identifier des modules et les hiérarchiser,
- Formaliser des objectifs pédagogiques,
- Définir des outils d'évaluation des compétences,
- Elaborer des référentiels de formation.

#### ▶ Concevoir des actions de formation :

- Choisir des stratégies et des méthodes pédagogiques adaptées,
- Rédiger un scénario pédagogique,
- Concevoir les supports de formation.

#### ▶ Animer une séquence pédagogique :

- Préparer la séquence,
- Ouvrir et clôturer un stage,
- Développer la communication verbale et non verbale,
- Gérer le groupe et les situations relationnelles difficiles.

#### ▶ Effectuer le bilan de la formation :

Le programme comprend également, dans les deux mois suivant la formation et à la demande des participants, un échange de 2 heures pour accompagner la mise en pratique.



### DUREE DE LA FORMATION

5 jours (35 heures) – Groupe de 4 à 6 stagiaires.



### PUBLIC CIBLE – PRE-REQUIS

Tous collaborateurs de l'entreprise chargés de concevoir et animer des actions de formation.

Pré-requis : Maîtrise des outils Bureautiques niveau débutant (Word, Excel, Powerpoint).



### METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques,  
Exercices d'application collectifs,

Mise en situation de conception d'une formation avec mise en œuvre de l'ensemble des étapes,

Mise en situation d'animation d'une séquence pédagogique.

Evaluation des acquis : Exercice d'application à la fin de chaque module de formation. Remise d'une attestation de formation.



### ENCADREMENT DE LA FORMATION

Nathalie PASSELAIGUE, Psychologue et ingénieur en formation, consultante en pédagogie, ressources humaines et communication.



### CALENDRIER

En inter ou en intra dans votre entreprise : Nous consulter.



### COUT PEDAGOGIQUE STAGIAIRE

En inter : 2750€ HT / stagiaire (le tarif inclut le déjeuner).

En intra : Nous consulter pour un devis personnalisé.





# PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS DE RADICALISATION DANS L'ENTREPRISE

Les comportements extrêmes, qu'ils soient sociaux, culturels ou religieux, sont susceptibles de conduire à des actes de violence, dont l'entreprise est un des premiers lieux d'expression. La formation a pour objectif de mieux comprendre les comportements radicalisés, de mettre en place des actions préventives et de traiter les différentes situations selon leur niveau de risque.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Comprendre la notion de radicalisation,
- ▶ Identifier les vecteurs de propagande,
- ▶ Prendre en compte le cadre juridique et la responsabilité du chef d'entreprise,
- ▶ Définir des actions préventives,
- ▶ Détecter des signaux faibles de radicalisation,
- ▶ Développer les savoirs faire et savoir être adaptés face à une situation de radicalisation.

## LE PROGRAMME

### ▶ Introduction :

- Définir la notion de radicalisation,
- Identifier les processus de radicalisation,
- Comprendre l'idéologie radicale,
- Identifier les différentes formes de radicalisation.

### ▶ Les vecteurs de propagande :

- Les rôles d'Internet et des réseaux sociaux,
- Rôle du groupe,
- Les institutions (associations, lieux de culte...).

### ▶ La stratégie de communication :

- La théorie du complot,
- Les grands thèmes fédérateurs en communication externe,
- Le discours sectaire en interne.

### ▶ Identification de la radicalisation :

- Typologie des personnes radicalisées,
- Les indicateurs de basculement,
- Observer un changement dans les attitudes, les comportements ou les mots.

### ▶ Prévenir et réagir face à un comportement radicalisé :

- Enjeux de la radicalisation en entreprise,
- Cadre juridique et responsabilité du chef d'entreprise (droit et jurisprudence),
- Définir des actions préventives (observation, formation, surveillance informatique),
- Intervenir lors d'une situation de radicalisation : Détection et analyse, adapter ses techniques de communication, effectuer un signalement, répondre à une situation de violence.



### DUREE DE LA FORMATION

1 jour (7 heures) – Groupe de 4 à 8 stagiaires.



### PUBLIC CIBLE – PRE-REQUIS

Directeurs, Chefs d'entreprise, Responsables de service, Responsables RH, Responsables Sécurité/Sûreté.  
Pas de pré-requis.



### METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques,  
Illustrations filmées,  
Jeux de rôle,  
Echanges autour des problématiques des participants.  
Evaluation des acquis : Questionnaire en fin de formation.  
Remise d'une attestation de formation.



### ENCADREMENT DE LA FORMATION

Olivier CRÉPET, Criminologue diplômé en radicalisation et violence extrême,  
Nathalie PASSELAIGUE, Psychologue sociale et médiatrice diplômée.



### CALENDRIER

En inter ou en intra dans votre entreprise : Nous consulter.



### COUT PEDAGOGIQUE STAGIAIRE

En inter : 450€ HT / stagiaire (le tarif inclut le déjeuner).  
En intra : Nous consulter pour un devis personnalisé.



# CONDUIRE DES ENTRETIENS (D'ÉVALUATION, PROFESSIONNELS, DE RECADRAGE)

Si conduire des entretiens individuels fait partie des pratiques managériales quotidiennes, les managers ne se sentent pas toujours à l'aise dans cet exercice. Qu'ils soient imposés par la réglementation, souhaités par l'organisation ou demandés par le collaborateur ou le manager, les enjeux de l'entretien impactent directement la motivation et l'engagement du collaborateur dans l'entreprise. La formation proposée permettra aux managers de préparer et conduire tous types d'entretiens, en favorisant une stratégie de communication adaptée à la situation.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Identifier les différents types d'entretiens individuels et leurs acteurs, ainsi que leurs enjeux règlementaires et managériaux..
- ▶ Préparer, conduire et suivre différents entretiens en optimisant sa communication verbale et non-verbale et en favorisant l'écoute active.

## LE PROGRAMME

### ▶ Caractériser différents types d'entretiens :

- Positionner différents types d'entretiens dans les rituels du manager,
- Les objectifs, enjeux et acteurs de chaque entretien,
- Les obligations réglementaires liées aux entretiens,
- Les enjeux historiques, culturels et les points de vigilance.

### ▶ Conduire l'entretien d'évaluation :

- Les différentes phases de l'entretien,
- Préparer l'entretien
- Soigner l'accueil du collaborateur,
- Effectuer le bilan de l'activité passée, fixer des objectifs pour la période à venir et rechercher un accord,
- Analyser la maîtrise de l'activité et les potentialités,
- Recueillir des indices sur les motivations et l'intégration du collaborateur dans l'entreprise, son ressenti social et émotionnel,
- Conclure l'entretien et formaliser les supports,
- Réaliser le suivi des entretiens.

### ▶ Améliorer son savoir-être et sa communication pour favoriser un dialogue constructif :

- Adopter une attitude d'écoute active,
- Baser sa communication sur des faits,
- Savoir s'affirmer,
- Accepter et gérer ses propres émotions, ses limites et améliorer la prise de recul,
- Repérer les jeux psychologiques, identifier les personnalités difficiles,

### ▶ Conduire l'entretien professionnel :

- Les phases de l'entretien,
- Identifier les composantes d'un projet professionnel,
- Responsabiliser le collaborateur dans son parcours d'évolution professionnel,
- Identifier les acteurs et les dispositifs ressources (Bilan de compétences, CEP, VAE, CPF...).

### ▶ Conduire l'entretien de recadrage :

- Les étapes de l'entretien,
- Préparer la rencontre (recherche d'informations, stratégie),
- Appliquer les techniques de l'écoute active afin de conduire l'entretien,
- Conclure et suivre l'entretien.



### DUREE DE LA FORMATION

2 jours (14 heures) - Groupe de 4 à 6 stagiaires.



### PUBLIC CIBLE – PRE-REQUIS

Managers amenés à conduire des entretiens. Personnels de la fonction Ressources Humaines chargés de la mise en place et de suivi des entretiens. Pas de pré-requis.



### METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques. Illustrations vidéo, Mises en situation et jeux de rôle. Echanges et réflexion autour des situations et problématiques apportées par les membres du groupe. Evaluation des acquis : Questionnaire mixte. Remise d'une attestation de formation.



### ENCADREMENT DE LA FORMATION

Nathalie PASSELAIGUE, Psychologue et ingénieur en formation, consultante en ressources humaines, communication et gestion des conflits.



### CALENDRIER

En inter ou en intra dans votre entreprise : Nous consulter.



### COUT PEDAGOGIQUE STAGIAIRE

740 € HT/ stagiaire.



# BULLETIN D'INSCRIPTION

Compléter un bulletin par participant.

A renvoyer à RECONNECTE - Nathalie PASSELAIGUE - [contact@reconnecte.com](mailto:contact@reconnecte.com)  
8, rue Jean Racine 63800 COURNON D'AUVERGNE  
Pour toute information : 06 81 88 92 57

## Reconnecte

### STAGIAIRE :

- Nom de l'entreprise : .....
- Nom et prénom du participant : .....
- Adresse postale : .....
- Fonction : .....
- Téléphone : .....
- Adresse mail : .....

### PERSONNE SIGNATAIRE DE LA CONVENTION DE FORMATION

(si différente du participant) :

- Nom/prénom : .....
- Fonction : .....
- Téléphone : .....
- Adresse mail : .....

### FORMATION(S) :

- Intitulé de la formation choisie : .....
- Dates de la session : .....



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE - FORMATIONS

## 1 - Définitions :

Client : co-contractant de RECONNECTE.

Contrat : Devis signé ou bon de commande émis par le Client et validé par RECONNECTE ou convention de formation professionnelle conclue entre RECONNECTE et le Client.

Formation inter-entreprises : Formation sur catalogue réalisée dans les locaux de RECONNECTE ou dans des locaux mis à sa disposition par tout tiers et/ou à distance.

Formation intra-entreprise : Formation réalisée sur mesure pour le compte du Client, réalisée dans les locaux du Client, de RECONNECTE, de tout tiers et/ou à distance.

Formations en E-learning : Modules de formation dans un espace électronique sécurisé, en mode E-learning (ou Formations Ouvertes et A Distance - FOAD), accessibles depuis une plate-forme.

## 2 - Objet :

Le présent document, ci-après « Conditions Générales de Ventes » (CGV), s'applique à toutes les offres de formation proposées par RECONNECTE et faisant l'objet d'une commande de la part du Client. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de RECONNECTE, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

## 3 - Disponibilité et opposabilité des CGV :

Les CGV sont mises à la disposition du Client sur le site internet de la Société ([www.reconnecte.com](http://www.reconnecte.com)). La version applicable est celle disponible sur les sites Internet à la date de la commande. Une copie peut être remise au Client à sa demande.

La validation de la commande (signifiée par le Contrat) vaut adhésion par le Client au CGV et à leur Annexe en vigueur au jour de la commande. Le Client se portant fort de leur respect par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

La commande est réputée ferme et définitive lorsque le Client renvoie, par tout moyen, le Contrat signé (transmission électronique ou courrier).

Le Client reconnaît à cet effet que, préalablement à la signature du Contrat, il a bénéficié des informations et conseils suffisants par RECONNECTE, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

Le fait que la RECONNECTE ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

La société RECONNECTE se réserve le droit de réviser les présentes conditions générales à tout moment, les nouvelles conditions s'appliquant à toute nouvelle commande, quelle que soit l'antériorité des relations entre la Société et le Client.

## 4 - Inscriptions :

Pour les formations Inter-entreprises, les inscriptions sont effectuées en renvoyant le bulletin d'inscription téléchargeable sur le site Internet, en complétant un formulaire par session. Les inscriptions sont closes 1 mois avant le démarrage de chaque session.

Pour les formations Intra-entreprise, un devis est communiqué gratuitement sur simple demande. Les sessions sont validées après réception du bon de commande ou devis signé. Les dates de formation sont décidées en commun dans un délai minimum d'1 mois après réception des documents de commande.

Pour les formations sur-mesure, un programme personnalisé et un devis sont communiqués sur demande. Les formations sont validées après réception du bon de commande ou devis signé. Les dates de formation sont décidées en commun dans un délai minimum de 3 mois après réception des documents de commande.

Un entretien téléphonique est systématiquement organisé avant validation définitive de l'inscription, pour valider les pré-requis et caractériser les besoins spécifiques de formation.

Le vendeur se réserve le droit de refuser toute commande pour des

motifs légitimes, notamment quand :

- Les délais d'accès ne sont pas respectés,
- Les pré-requis ne sont pas respectés,
- Il existe un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.
- Le nombre de stagiaires inscrits est insuffisant. Dans ce cas la société se réserve le droit d'annuler cette formation au plus tard une semaine avant la date prévue. Les factures d'acompte préalablement réglées seront alors entièrement remboursées.

Après validation de l'inscription par RECONNECTE, une convention de formation est envoyée, à signer par les deux parties. La convention précise l'intitulé de la formation, sa nature, sa durée, ses effectifs, les modalités de son déroulement et la sanction de la formation ainsi que son prix et les modalités de règlement.

Une convocation est adressée à chaque stagiaire 3 semaines avant le démarrage de la formation, précisant le lieu et les horaires de formation ainsi que les coordonnées du formateur référent et l'adresse du lien permettant de consulter le règlement intérieur de l'organisme de formation. Le programme détaillé est joint à ce courrier.

## 5 - Tarifs :

Le prix par participant est indiqué sur chaque fiche de produit pour les formations Interentreprises. Les tarifs sont consultables sur le site internet de la société et sur le catalogue de formations de l'année en cours.

Un devis est réalisé sur mesure et gratuitement pour les formations Intra-entreprise.

Les prix de vente sont indiqués en euros HT. Ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur au jour de l'émission de la facture correspondante. Le montant total dû par le client est indiqué sur le devis et la convention de formation en fonction des options choisies (coût pédagogique, frais d'hébergement, frais de restauration).

Pour les formations en présentiel, il est demandé un acompte de 30% avant le démarrage de la formation. La facture finale est envoyée en fin de formation.

Pour les formations à distance, le règlement est effectué à la commande. Les règlements doivent être versés dans un délai de 30 jours sans escompte. Ils sont effectués par virement ou par chèque à l'ordre de RECONNECTE.

## 6 - Règlement des prestations :

Tout paiement postérieur aux dates d'échéance figurant sur les factures de la société RECONNECTE donnera lieu à l'application d'intérêts moratoires définis par la loi et les règlements en vigueur et à une indemnité forfaitaire de frais de recouvrement de 40 €. Elles sont exigibles sans qu'il soit besoin de mise en demeure.

En cas de paiement effectué par un OPCA, il appartient au bénéficiaire :

- De faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- De l'indiquer explicitement sur le bulletin d'inscription, sur le devis ou sur le bon de commande ;
- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'Opérateur de Compétences qu'il aura désigné.

Si l'Opérateur de Compétences ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

En cas de non-paiement par l'Opérateur de Compétences, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

## 7 - Annulations/remplacements/reports :

Formulées par écrit, les conditions d'annulation sont les suivantes :

- En cas de renoncement par le client moins de 10 jours ouvrés avant la date de démarrage de la formation, RECONNECTE retiendra une somme forfaitaire de 200€ pour les actes de gestion.
- En cas de réalisation partielle, le client s'engage au versement des sommes correspondant aux heures de formation réalisées ainsi qu'une somme forfaitaire de 200€ pour les actes de gestion.

- En cas de réalisation partielle, le client s'engage au versement des sommes correspondant aux heures de formation réalisées ainsi qu'une somme forfaitaire de 200€ pour les actes de gestion.
- En cas d'annulation par RECONNECTE, il sera procédé au remboursement intégral des sommes versées par le client.

Pour les formations présentiels ou en E-learning, les remplacements de participants sont admis sans frais, sur communication écrite des noms et coordonnées du remplaçant.

RECONNECTE se réserve le droit de reporter la formation, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou les animateurs, tout en respectant la même qualité pédagogique du stage initial, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

### 8 - Règlement intérieur :

Le règlement intérieur de l'organisme de formation est consultable par le Client sur les sites internet : [www.reconnecte.com](http://www.reconnecte.com).

RECONNECTE se réserve le droit d'exclure de toute formation présentielle, et ce à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

### 9 - Organisation pédagogique :

Les formations comprennent plusieurs modules qui font chacun l'objet d'une évaluation dont les résultats permettent la validation de la formation.

Chaque stagiaire reçoit en fin de formation les supports de cours par voie dématérialisée.

Un accompagnement est proposé à chaque stagiaire durant les phases inter sessions ainsi que dans les 3 mois suivant la fin de la formation afin de faciliter la mise en œuvre des compétences sur le poste de travail.

L'évaluation post-formation est organisée dans les 6 mois suivant l'action de formation. Elle comprend un entretien permettant de mesurer le transfert des compétences sur le poste de travail.

### 10 - Organisation logistique :

Les formations se déroulent dans une salle de formation dédiée, équipée des moyens techniques appropriés (vidéoprojecteur, tableau blanc, paper-board) ainsi que d'une connexion Internet.

Pour les formations interentreprises, RECONNECTE propose en option une formule de restauration à signaler lors de l'inscription. Une liste d'hôtels proches du lieu de formation est disponible sur demande. Une pause café est organisée le matin et l'après-midi, comprenant boissons chaudes et rafraichissantes et petits gâteaux. Toutes les formations se déroulent dans des locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

### 11 - Documents de fin de formation :

Une attestation de formation individuelle est remise à chaque stagiaire en fin de formation.

Le commanditaire de l'action de formation reçoit en fin de formation les fiche de présence signée demi-journée par demi-journée

Pour les formations Intra entreprise, un bilan du déroulement de la formation est envoyé au commanditaire.

### 12 - Responsabilité – Indemnités :

RECONNECTE s'engage à fournir la formation avec diligence et soin raisonnables. S'agissant d'une prestation intellectuelle, elle n'est tenue qu'à une obligation de moyens. En conséquence, RECONNECTE sera responsable uniquement des dommages directs résultant d'une mauvaise exécution de ses prestations de formation, à l'exclusion de tout dommage immatériel ou indirect (tels que pertes de données, de fichiers, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner ou atteinte à l'image et à la réputation), consécutifs ou non.

En toutes hypothèses, la responsabilité globale de RECONNECTE, au titre ou à l'occasion de la formation, sera limitée au prix total de la formation.

Dans tous les cas, la responsabilité de la RECONNECTE est exclue en cas de force majeure.

### 13 - Confidentialité et propriété intellectuelle :

Le Client ne peut utiliser les propositions, travaux, études et concepts, méthodes et outils de la société que pour les fins stipulées à la commande.

Le client s'engage à ne pas utiliser de matériel d'enregistrement audio ou vidéo lors des formations.

RECONNECTE détient seule les droits intellectuels afférents aux formations qu'elle dispense ; de sorte que la totalité des supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, orale...) utilisés dans le cadre de la commande demeure sa propriété exclusive. Le Client s'interdit d'utiliser, reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations de la société ou à des tiers, les supports de cours ou autres ressources pédagogiques mis à sa disposition.

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat.

### 14 - Protection des Données Personnelles :

Dans le cadre de la réalisation des formations, RECONNECTE est amené à collecter des données à caractère personnel. Ces données peuvent être partagées avec des sociétés tierces (prestataires, sous-traitants...) pour le strict besoin des formations. Conformément à la réglementation européenne (RGPD) et française en vigueur, RECONNECTE, en sa qualité de responsable de traitement, s'engage à traiter avec la plus grande attention les données à caractère personnel de ses clients et à prendre toutes mesures techniques et organisationnelles utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, perdues, détournées, corrompues, divulguées, transmises et/ou communiquées à des personnes non autorisées.

Les personnes concernées disposent, sur les données personnelles les concernant, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, et d'apposition et peuvent à tout moment révoquer les consentements aux traitements. Les personnes concernées seront susceptibles de faire valoir leurs droits directement auprès de RECONNECTE en écrivant à l'adresse suivante : [contact@r-safety-training.eu](mailto:contact@r-safety-training.eu).

### 15 - Communication :

Le Client autorise expressément le RECONNECTE à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la conclusion d'un Contrat et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.

### 16 - Litiges et médiation :

En cas de différend relatif à une formation, le Client s'engage à s'adresser en premier lieu au service clientèle de l'entreprise au 06/81/88/92/57 (numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine), du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 9h00 à 12h et de 14h00 à 17h30 ou par courrier électronique ([n.passelaigue@r-safety-training.eu](mailto:n.passelaigue@r-safety-training.eu)) ou postal à RECONNECTE – 8, rue Jean Racine – 63800 COURNON D'Auvergne.

En cas de litige, les Parties feront leurs meilleurs efforts pour parvenir à un accord amiable.

Cette phase de tentative de résolution amiable constitue un préalable à toute action contentieuse.

À défaut d'accord amiable dans un délai de deux mois à compter de l'envoi de la première réclamation, par tout moyen permettant d'en déterminer la date, la Partie à l'initiative de la réclamation pourra saisir les tribunaux compétents. Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

### 17 - Droit applicable :

Le présent contrat et les Conditions Générales de Vente le régissant sont soumis à la loi française.

# ANNEXE AU CGV : CONDITIONS PARTICULIERES

## FORMATIONS EN E-LEARNING

Les présentes conditions régissent l'accès et l'usage par les clients de la société RECONNECTE de sa plate-forme pour l'exécution des prestations de E-learning. L'adhésion aux Conditions Particulières emporte adhésion au CGV dont elles constituent l'Annexe.

### 1 - Accès au service :

#### 1.1 - Pré-requis technique :

Le client devra s'assurer préalablement, et durant toute l'utilisation du service, de la compatibilité permanente de son environnement technique avec la plate-forme employée RECONNECTE.

Il ne pourra pas se prévaloir, postérieurement au test préalable, d'une incompatibilité ou d'un défaut d'accès au(x) module(s) de formation.

#### 1.2 - Accès au(x) module(s) de formation :

RECONNECTE. accorde au Client une licence d'utilisation non exclusive, incessible et non transférable de ses contenus de formation à distance

L'ensemble des contenus sont mis à la disposition du Client, dans un portail e-learning, après la signature du Contrat.

L'accès aux Modules est géré par RECONNECTE.

Après réception du contrat, RECONNECTE transmet au bénéficiaire les identifiants (nom d'utilisateur et mot de passe) permettant l'accès à la plate-forme de formation avec « la traçabilité du travail effectué » (durées et horaires de connexion) et les notations conséquentes aux exercices proposés. Si la formation est prise en charge en totalité ou en partie par un organisme collecteur, l'identifiant et le mot de passe seront adressés à l'utilisateur après réception, par RECONNECTE de l'accord de prise en charge.

### 2 - Modalités d'utilisation du service :

#### 2.1- Droit d'usage personnel :

Les identifiants livrés par voie électronique au bénéficiaire sont personnels, confidentiels, incessibles et intransmissibles. Ils ne peuvent en aucun cas être cédés et/ou partagés avec une autre personne salariée ou non du client ou revendus. Le Client est responsable de la gestion et de la conservation des identifiants et mots de passe. Le Client est responsable des conséquences de leur utilisation.

RECONNECTE-RECONNECTE ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe du Client. Le Client s'engage à informer RECONNECTE-RECONNECTE de toute utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe dès qu'il en a connaissance.

En cas de cession ou de partage constatés des identifiants, la société se réserve le droit de suspendre l'accès à la plate-forme, sans indemnité ni préavis.

#### 2.2 - Durée et garantie du service :

Les accès à la formation commandée sont valables pour la durée spécifiée lors de la commande, et sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Il n'y a pas de limitation concernant la durée de chaque connexion, sauf panne éventuelle ou spécificités techniques du réseau internet.

Le Client disposera d'un délai communiqué par RECONNECTE pour consommer les licences d'utilisation des formations. Passé ce délai, la(les) licence(s) d'utilisation consentie cessera(ont) immédiatement.

L'hébergement des Modules sur les plateformes du Client et/ou la création de contenus digitaux sur mesure font l'objet de dispositions spécifiques à négocier entre les parties.

### 3 - Dysfonctionnement technique :

Le client s'engage à informer la société RECONNECTE dans un délai de 24h de tout dysfonctionnement technique. La société RECONNECTE s'engage à remédier à tout dysfonctionnement

technique dans un délai de 24h ouvrées. Passé ce délai, RECONNECTE prolongera la durée d'accès au module pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

Néanmoins, RECONNECTE ne saurait être tenue pour responsable des difficultés de connexion en cas de rupture de l'accès internet ou de rupture de la connexion notamment due :

- à un cas de force majeure ;
- à des coupures de courant ;
- à des interruptions liées aux prestataires, hébergeurs et fournisseurs d'accès.

### 4 - Maintenance :

La Société RECONNECTE-RECONNECTE se réserve la possibilité d'effectuer toute opération de maintenance sur son serveur et s'efforcera :

- De prévenir le Client au moins 24h à l'avance ;
- De limiter le temps d'interruption du service au strict minimum ;
- De proroger l'accès au module pour une durée correspondant à celle de l'interruption de service.

Le Client s'engage à ne pas réclamer d'indemnité à ce titre et déclare par ailleurs accepter tant les caractéristiques que les limites du service fourni par RECONNECTE.

### 5 - Non-conformité et anomalies :

Par « non-conformité » on entend le défaut de concordance entre le ou les module(s) livré(s) et le bon de commande signé par le client.

Par « anomalie » on entend tout incident, blocage, dégradation des performances, panne, non-respect des fonctionnalités définies dans la documentation mise à la disposition du client et des utilisateurs sur le site internet empêchant l'utilisation normale de tout ou partie du ou des modules de formation.

RECONNECTE ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des modules.

Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des modules livrés par rapport à la documentation précitée doit être formulée par écrit. Il appartiendra au client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformités constatées. Seule RECONNECTE peut intervenir sur le(s) module(s).

### 6 - Limite des responsabilités :

RECONNECTE s'efforce d'assurer au mieux l'accès permanent à ses sites internet ainsi que l'exactitude et la mise à jour des informations disponibles sur ses sites mais n'est tenue que d'une obligation de moyens envers le client. La responsabilité de RECONNECTE ne saurait être recherchée en cas de non-respect par le client de ses obligations contractuelles.

Le Client ou le Bénéficiaire, professionnels du droit ou non, sont seuls responsables tant du choix des modules achetés, que de l'usage et des interprétations qu'ils en font, des résultats qu'ils obtiennent, des conseils et actes qu'ils en déduisent et/ou émettent. En aucun cas le contenu des sites objets des présentes n'a vocation à remplacer ou se substituer à la consultation d'un Conseil.

En tout état de cause, le montant de la garantie serait limité au montant des prestations facturées et réglées au titre de la commande identifiée et reconnue comme étant le fait générateur du préjudice.

# VOS NOTES



A series of horizontal blue lines spanning the width of the page, intended for handwritten notes.



# Reconnecte

[contact@reconnecte.com](mailto:contact@reconnecte.com)  
8, rue Jean Racine - 63800 COURNON D'AUVERGNE

Pour toute information :  
Nathalie Passelaigue - 06 81 88 92 57  
Yvan Werner - 06 37 47 94 15