

2027

Catalogue

Programmation de oct 2026 à déc. 2027

Le sur-mesure de la formation



*En groupe ?
En solo (coaché) ?*

Les deux ?

*Dans votre ville ?
A distance ?*

*En entreprise ?
Dans nos locaux ? ...*



INSTITUT
**FRANÇOIS
BOCQUET**

www.performances.fr

Près de 190 000 professionnels formés depuis 1986

Le sur-mesure de la formation



Depuis 1986, L'Institut n'a jamais formé en série.

La formation est cependant devenue

comme un supermarché où l'on prescrit des modules comme des ansiolytiques : un peu d'assertivité, un peu de leadership, beaucoup d'illusions. Avec vous, faisons l'inverse : pas d'ordonnance sans diagnostic.

On peut entraîner un comportement. On ne peut pas faire l'impasse sur le caractère : ce noyau stable qui décide de l'énergie, de l'engagement, de la décision finale. Car, à la fin, c'est toujours le caractère qui gagne.

Notre méthode, la Persométrie, et son algorithme 360° Performances-Talents met l'IA au service d'une seule chose : mesurer ce qui compte vraiment pour chacun, puis bâtir un parcours à la carte. Un bilan, une préparation, un entraînement terrain, une certification : vous choisissez, comme dans un Lego, au fil de vos progrès.

Ici vous ne trouverez pas de prêt-à-porter psychologique. Pas de plateforme. Pas d'usine à contenus. Mais juste un savoir-faire d'orfèvre des humains, sur le terrain, au plus près des vraies personnes et des métiers du lien.

Parce que l'intelligence humaine est rebelle par essence.

François Bocquet

Pourquoi choisir l'Institut :

1427 sessions de formations en inter-entreprises organisées jusque fin 2027

Dans 29 villes

Aix en Provence - Angers - Annecy - Bayonne - Besançon - Bordeaux - Caen - Clermont Ferrand - Dijon - La Rochelle - Lille - Lyon - Marseille - Metz - Montpellier - Mulhouse - Nancy - Nantes - Nîmes - Niort - Orléans - Paris - Pau - Reims - Rennes - Rouen - Strasbourg - Toulouse - Tours

189 200 professionnels formés depuis 1986

Le format qui vous convient :
du **90 minutes** individuel jusqu'au **6 jours** collectif

Taux de satisfaction moyen :
9,38 / 10

Note moyenne données ISO 9001
(1er juin 2025 au 1er juin 2026)



Retrouvez l'Institut :
www.performances.fr

01 64 23 68 51



Nouveautés 2027

2 formations à la qualité de service haut de gamme ➡ pages 48-49

6 formations à l'usage de l'IA et à la cohabitation avec elle ➡ pages 66-71

14 modules de formations individuelles en 90 minutes ➡ pages 72-73

4 conférences organisables en vos locaux ➡ page 74

+ Les options "à la carte"

disponibles pour la plupart des formations

Retrouvez les options en bas des pages programmes

> En individuel

2 solutions de "coaching" individuel pour personnaliser votre formation

OPTION 1

AVANT ET APRÈS LA FORMATION

"Coaching" 360 training (en distanciel)

1 AVANT LA FORMATION (1 rdv "coaching" de 1h30)

> **Diagnostic personnalisé***
pour analyser votre contexte et identifier précisément vos besoins.

* Avec l'appli "Performances-talents : outil de persométrie exclusif crée par François Bocquet

2 APRÈS LA FORMATION (2 rdv "coachings" de 1h30)

> **Session de Consolidation**
Débrief - Apports complémentaires
Plan d'action.

> **Session d'ancrage**
Analyse des actions menées.

OPTION 2

APRÈS LA FORMATION Accompagnement individuel 1h30

(en distanciel)

> Un suivi de la formation pour adapter les acquis au profil du participant, à son contexte, à ses réalités sur le terrain.

> En groupe

Un atelier de certification

(un journée en présentiel ou en distanciel)

OPTION 3

Durant la journée d'atelier de certification, le candidat est évalué sur ses compétences comportementales (selon la certification).

Loin de l'esprit des examens et qualifications académiques (pas de QCM, ni d'épreuves écrites), l'évaluation confronte le candidat à la réalité (études de cas réels couplées à des mises en situation).

En savoir plus



73 Formations à vivre

en groupe (inter ou intra)

> PAGES 7 à 84



CLIQUEZ ICI pour consulter
toutes les formations 2027

TRAVAIL EN ÉQUIPE / MANAGEMENT

MANAGERS NON-HIÉRARCHIQUES / MANAGERS DÉBUTANTS

- 7** Animer une équipe sans relation hiérarchique
- 8** Encadrer une équipe pour la première fois

GESTION D'ÉQUIPE AU QUOTIDIEN

- 9** Le métier de chef d'équipe
- 10** Manager une équipe au quotidien
- 11** Le manager de proximité
- 12** Dominer les colères et les conflits dans une équipe

LEADERSHIP ET POSTURE MANAGÉRIALE

- 13** Formation comportementale à la gestion d'équipe
- 14** Affirmer sa posture managériale
- 15** Développer son charisme et son leadership
- 16** Réinventer son leadership dans un environnement en transformation

GESTION DE PROJET

- 17** Les clés de la gestion de projet
- 18** Formation pratique à la gestion de projet

OUTILS SPÉCIFIQUES DE MANAGEMENT

- 19** Conduire les différents entretiens
- 20** Recruter, intégrer et fidéliser les talents
- 21** Manager une équipe multiculturelle **NOUVEAU**
- 22** Le management intergénérationnel
- 23** Manager une équipe à distance
- 24** Manager en préservant ses équipes des risques psychosociaux
- 25** Accompagner ses équipes dans le changement
- 26** L'essentiel du droit du travail pour managers **NOUVEAU**

PERFECTIONNER SON MANAGEMENT

- 27** Gérer une équipe
- 28** Le manager confirmé
- 29** Perfectionnement au management d'équipe
- 30 et 31** Cycle d'expertise Leadership et Management

32 Atelier de certification Management

EFFICACITÉ - GESTION DU TEMPS - ASSISTANT(E)S - INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

OPTIMISER SON TEMPS ET SON EFFICACITÉ

- 34** Optimiser son efficacité professionnelle
- 35** Gestion du temps et des priorités
- 36** Préparer son départ en retraite

FORMATIONS OUTILS POUR ASSISTANT(E)S

- 37** Gérer les relations téléphoniques difficiles
- 38** Profession Assistant(e) : les nouvelles compétences

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

- 39** Acquérir les bases de l'IA générative
- 40** Maîtriser l'IA générative **NOUVEAU**
- 41** Produire des écrits professionnels avec l'IA **NOUVEAU**
- 42** Manager une équipe à l'heure de l'IA
- 43** Piloter la transition IA de son organisation **NOUVEAU**
- 44** Gagner du temps avec l'IA **NOUVEAU**
- 45** Gérer les compétences et les personnalités avec l'IA

Le professionnalisme de
l'Institut est garanti :



La certification Qualiopi
a été délivrée au titre
de la catégorie d'action
suivante : actions de
formation

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification

N° 186335



COMMUNICATION - EXCELLENCE RELATIONNELLE

GESTION DES CONFLITS

COMMUNICATION ORALE

- 47** Prendre la parole de façon professionnelle
- 48** Argumenter, Convaincre, Influencer

RÉUNIONS ET DÉBRIEFS / TRANSMISSION DES SAVOIRS

- 49** Réussir toutes ses réunions
- 50** Animer les briefs et les débriefs
- 51** Former ses collaborateurs et les accompagner : transmission du savoir-faire, tutorat, coaching
- 52** Transmettre le savoir et le savoir-faire **NOUVEAU**

FIVE STARS TRAINING

- 53** L'excellence dans la relation client **NOUVEAU**
- 54** Offrir une qualité de service 5 étoiles **NOUVEAU**
- 55** L'excellence dans l'accueil multiculturel **NOUVEAU**
- 56** Gérer la diversité des cultures et des usages **NOUVEAU**

EXCELLENCE RELATIONNELLE

- 57** Développer sa performance relationnelle
- 58** Pratiquer l'écoute active professionnelle : l'art de poser les bonnes questions
- 59** Mieux communiquer pour mieux coopérer
- 60** Construire des relations positives au travail
- 61** Utiliser la PNL dans un contexte professionnel

PERSONNALITÉS ET SITUATIONS DIFFICILES

- 62** Gérer les personnalités difficiles
- 63** Collaborer avec les personnalités complexes **NOUVEAU**
- 64** Faire face à l'agressivité et à l'incivilité
- 65** Gérer les clients difficiles **NOUVEAU**
- 66** Maîtriser la pression et les rapports de force

67 Atelier de certification Soft skills

CONNAISSANCE ET

GESTION DE SOI

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

- 69** S'affirmer en situation professionnelle : les clés de l'assertivité
- 70** Dynamiser son estime de soi
- 71** Gérer les émotions dans un contexte professionnel

LÂCHER PRISE ET GESTION DU STRESS

- 72** Savoir lâcher prise et prendre du recul
- 73** Déjouer le stress professionnel
- 74** Cultiver le bien-être au travail

PERSOMÉTRIE / COGNITIF

- 75** Déchiffrer la personnalité
- 76** Cartographier la personnalité **NOUVEAU**
- 77** Développer ses performances cognitives

PAIE - GESTION - DROIT - RH

FORMATIONS ANIMÉES PAR NOTRE PARTENAIRE GERESO

- 79** L'essentiel de la gestion administrative des RH
- 80** Actualités paie
- 81** Plannings et gestion du temps de travail dans la fonction publique hospitalière
- 82** Finance pour non financiers - Niveau 1
- 83** Paie : droit du travail et charges sociales
- 84** Droit de la formation professionnelle

> PAGES **85-89**

3 FORMULES
À DÉCOUVRIR

85 4 conférences "éclairage"

86 et 87 14 modules de formation individuelle au choix

88 et 89 Masterclass Persométrie

The background is a solid red color. Scattered across the left side and bottom are several white puzzle pieces of various shapes and sizes. Some pieces are partially visible, while others are more prominent. The pieces are arranged in a way that suggests they are part of a larger puzzle, with some pieces fitting together and others floating nearby.

Formations

**MANAGEMENT
TRAVAIL
EN ÉQUIPE**

Animer une équipe sans relation hiérarchique

DURÉE : 2 jours (code web SRH)

PRIX : 1 090 € HT (1 308 € TTC)

PARTICIPANTS

COORDINATEURS, QUALITIENS, CHARGÉS DE MISSION ET CHEFS DE PROJET.

INGÉNIEURS, EXPERTS TECHNIQUES OU FONCTIONS SUPPORT (RH, SÉCURITÉ, SI) DEVANT COORDONNER DES CONTRIBUTEURS ISSUS D'AUTRES SERVICES.

COLLABORATEURS AMENÉS À SECONDER UN MANAGER OU À PILOTER UNE MISSION TRANSVERSALE.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Construire sa légitimité transversale.
- ▶ Développer son pouvoir d'influence.
- ▶ Coordonner l'activité collective et impliquer.
- ▶ Gérer les résistances et les situations de blocage.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : SRH

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Construire sa légitimité transversale

- ▶ Clarifier son positionnement et son périmètre : l'identification des marges de manœuvre, des contraintes et des attentes réciproques.
- ▶ Asseoir son autorité de compétence : la démonstration de sa valeur ajoutée pour lever la méfiance initiale des partenaires internes.
- ▶ Développer ses soft-skills de coordinateur : l'adoption d'une posture à la fois experte, diplomate et résolument orientée solution.

Développer son pouvoir d'influence

- ▶ Maîtriser les ressorts de l'influence positive : le passage d'une logique d'autorité statutaire à une logique de conviction et d'adhésion.
- ▶ Donner du sens à la mission commune : la traduction des objectifs transversaux en bénéfices et résultats concrets.
- ▶ Pratiquer la communication différentielle : l'adaptation de son argumentaire aux différents profils psychologiques et cœurs de métiers.

Coordonner l'activité collective

- ▶ Cartographier les forces en présence : l'identification stratégique des décideurs, des relais d'opinion, des indécis et des opposants.
- ▶ Ménager les managers directs : la négociation de la disponibilité des collaborateurs transversaux avec leur propre hiérarchie.
- ▶ Maintenir la dynamique dans la durée : la mise en place de rituels de suivi stimulants, la valorisation des contributions et le feedback régulier.

Gérer les résistances et les blocages

- ▶ Déjouer la force d'inertie : la réaction adéquate face au manque de temps systématique, aux oublis et aux urgences concurrentes.
- ▶ Traiter les conflits d'intérêts interservices : la médiation entre les expertises divergentes et la recherche de compromis constructifs.
- ▶ Canaliser les oppositions ouvertes ou larvées : l'utilisation de l'intelligence émotionnelle pour neutraliser les tensions sans brusquer.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : PSSRH

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 690 € HT (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur www.performances.fr

Encadrer une équipe pour la première fois

Affronter les réalités du terrain

DURÉE : 2 jours (code web PF1)

PRIX : 1 190 € HT (1 428 € TTC)

PARTICIPANTS

COLLABORATEURS RÉCEMMENT PROMUS, OU QUI VONT PROCHAINEMENT ÊTRE NOMMÉS RESPONSABLE D'UNE ÉQUIPE OU D'UN SERVICE.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Prendre conscience du rôle, des responsabilités et de l'engagement associés au statut d'encadrant : choisir les bons leviers d'actions.
- ▶ Pratiquer l'exemplarité pour devenir un des moteurs de l'entreprise.
- ▶ Réussir sa première expérience de responsable : la construction d'une relation de confiance efficace et fluide avec ses différents collaborateurs.
- ▶ Traiter les différents problèmes humains, classiques dans une nouvelle fonction.

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Se positionner entre la hiérarchie et l'équipe

- ▶ Clarifier sa fonction auprès de sa hiérarchie : objectifs prioritaires, identification des moyens nécessaires. Savoir quand et comment proposer de nouvelles solutions et de nouvelles méthodes de travail.
- ▶ Affirmer en douceur sa position ou sa promotion, s'imposer sans jouer au petit chef, construire sa légitimité lentement mais sûrement.
- ▶ Créer la confiance en trouvant la bonne distance entre la hiérarchie et les membres de son équipe : la gestion du passé... et parfois du passif
- ▶ Évoluer du « je » au « nous » : l'abandon des attitudes de super-technicien pour savoir orchestrer un ensemble de compétences complémentaires.

Établir un contact personnalisé avec chacun de ses collaborateurs

- ▶ Créer immédiatement un contact positif, mais ferme, avec ses collaborateurs : de la première poignée de main à la première réunion.
- ▶ S'adapter au profil de ses collaborateurs (caractère, parcours, culture, compétences) : comment rassurer, valoriser, établir le dialogue et convaincre, tout en gardant la bonne distance.
- ▶ Accompagner individuellement chacun en fonction de ses motivations, de son implication, de son niveau d'autonomie.
- ▶ Distribuer le travail et les responsabilités en fonction des expertises et des expériences.

Trouver un style de management adapté à chaque situation

- ▶ Oser la directivité : la formulation efficace d'une consigne ou d'un arbitrage, le recadrage d'un collaborateur, la remise en cause d'une façon de travailler, de collaborer ou de communiquer.
- ▶ Communiquer de façon persuasive : réussir ses entretiens individuels, préparer et animer ses réunions
- ▶ Coordonner l'action collective : le recueil de l'information, la planification des tâches, la stimulation de l'esprit d'équipe et d'une culture du feedback.
- ▶ Manager des collaborateurs dont l'expertise est supérieure à la sienne.

Apaiser les tensions

- ▶ Montrer l'exemple en matière de maîtrise de soi : la gestion de l'impulsivité, de l'agacement, de la colère, des préférences, la réaction à chaud ou à froid, dans un environnement hostile ou passif-agressif.
- ▶ Coordonner une équipe déjà constituée : la gestion des résistances et des tensions, les actions de médiation, le désamorçage et la résolution des conflits.
- ▶ Gérer la rivalité, et quelquefois la jalousie, de ses anciens collègues.
- ▶ Maîtriser les périodes critiques du développement d'une équipe : arrivée d'un nouveau, surcharge de travail, insuffisance, absences prolongées, ras-le-bol général.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Management

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PMPF1**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 790 € HT (948 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : PF1

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

Le métier de chef d'équipe

DURÉE : 2 jours (code web CZE)

PRIX : 890 € HT (1 068 € TTC)

PARTICIPANTS

COLLABORATEURS TECHNIQUES, OUVRIERS OU EMPLOYÉS RÉCEMMENT PROMUS À LA TÊTE D'UNE ÉQUIPE.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Assumer son rôle de chef d'équipe : le passage complexe du "faire" au "faire faire" et la juste distance avec ses anciens collègues.
- ▶ Faire monter ses collaborateurs en compétences.
- ▶ Susciter l'engagement en utilisant les leviers de reconnaissance et perfectionner ses feedbacks.
- ▶ Faire accepter les consignes difficiles, désamorcer et dénouer les conflits.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : CZE

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Affirmer son rôle de chef d'équipe

- ▶ Situer sa fonction, ses responsabilités et ses limites.
- ▶ Construire sa légitimité auprès de ses anciens collègues : l'équilibre délicat entre la proximité amicale passée et la distance hiérarchique présente.
- ▶ Incarner une nouvelle figure d'autorité : le choix de la bonne posture quotidienne et l'exercice du courage managérial face au collectif.

Transmettre le savoir-faire et organiser l'activité

- ▶ Coordonner le temps et les actions de l'équipe : la distinction vitale entre les véritables priorités opérationnelles et les fausses urgences.
- ▶ Déléguer les tâches de manière structurée : le séquençage méthodique des missions, l'explicitation des consignes et l'accompagnement adapté.
- ▶ Former avec pédagogie directement sur le terrain : donner envie d'apprendre, transmettre et faire évoluer les compétences et l'autonomie technique progressivement.

Motiver et accompagner au quotidien

- ▶ Identifier et activer les leviers de motivation adaptés à chaque collaborateur : de l'attention à une mobilisation ciblée pour atteindre les objectifs.
- ▶ Gérer l'inexpérience et les erreurs répétées : la maîtrise du debriefing et du feedback véritablement constructif.
- ▶ Faire face au découragement de ses collaborateurs : l'art de trouver les mots justes pour remobiliser une équipe après un incident ou un échec.

Communiquer avec assertivité en situation de tension

- ▶ Faire passer un message désagréable ou impopulaire : l'annonce assumée d'un refus de congé ou d'une surcharge de travail de dernière minute.
- ▶ Faire respecter les règles du jeu : le rappel strict d'une procédure interne ou l'exigence intransigeante quant au respect des normes de sécurité.
- ▶ Réagir face à la critique ou à la provocation directe : la canalisation de sa propre impulsivité pour maintenir le dialogue sans entamer sa crédibilité.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Management

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PMCZE**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 790 € HT (948 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur www.performances.fr

Manager une équipe au quotidien

DURÉE : 3 jours (code web QME)

PRIX : 1 490 € HT (1788 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS DE PROXIMITÉ ET CHEFS D'ATELIER RESPONSABLE D'UNE ÉQUIPE DIVERSIFIÉE (JEUNES, SENIORS, ANCIENS COLLÈGUES).

ENCADRANTS DE TERRAIN SOUHAILANT ACQUÉRIR UNE EXPERTISE COMPLÈTE DE LEUR FONCTION.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Assumer son rôle de manager de proximité : l'équilibre entre l'implication opérationnelle et la distance hiérarchique indispensable.
- ▶ Adapter son style managérial : l'ajustement aux différents profils, générations et caractères de l'équipe pour faciliter la montée en autonomie de tous.
- ▶ Organiser l'activité collective : la hiérarchisation des urgences et la délégation méthodique des tâches.
- ▶ La gestion des non-dits et des comportements inadéquats.

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Assumer son rôle de manager de proximité

- ▶ Faire le deuil de la fonction de super-technicien : l'abandon de l'expertise solitaire pour l'orchestration des compétences de l'équipe.
- ▶ Gérer la proximité avec ses anciens collègues : l'équilibre délicat entre amitié passée et autorité présente.
- ▶ S'imposer avec une autorité légitime : l'exemplarité, la gestion des tensions et le courage managérial.

Cartographier les profils et adapter son style

- ▶ Comprendre l'impact des caractères sur la performance : adapter son style de management aux différents profils et anticiper les résistances ou obstacles possibles.
- ▶ L'encadrement d'anciens collègues : faire accepter son nouveau statut et combattre les phénomènes de compétition.
- ▶ Transformer les différences générationnelles en atouts : l'intégration des juniors et la remobilisation des seniors expérimentés.

Organiser le temps et l'activité de l'équipe

- ▶ Hiérarchiser les véritables urgences : l'utilisation d'outils de planification et la mise en place de rituels agiles (points flash, brief).
- ▶ Déléguer les missions de façon structurée : l'attribution claire des tâches, le séquençage et la définition des responsabilités.
- ▶ Réguler la pression sur le terrain : la protection des collaborateurs contre l'épuisement ou la surcharge mentale.

Évaluer et développer les compétences

- ▶ Conduire un entretien d'évaluation formel : la préparation rigoureuse, l'accueil, le déroulement et la conclusion engageante.
- ▶ Piloter la gestion des compétences : la mesure objective du potentiel et l'identification des besoins de formation.
- ▶ Nourrir la progression individuelle : la transmission des savoir-faire et la formulation d'un feedback constructif.

Fluidifier la communication collective

- ▶ Favoriser les remontées d'informations du terrain : l'écoute des frustrations, la dissipation des non-dits et l'accueil des suggestions.
- ▶ Jouer pleinement son rôle d'interface hiérarchique : la présentation des dysfonctionnements à la direction et la proposition de solutions.
- ▶ Transmettre les messages stratégiques ou délicats : l'explication du contexte avec clarté, simplicité et concision.

Exercer l'autorité et réguler les tensions

- ▶ Affronter les comportements d'opposition larvée : le traitement de la mauvaise foi, de la résistance de principe et des provocations.
- ▶ Déjouer les jeux psychologiques toxiques : la neutralisation des collaborateurs passifs-agressifs, des rebelles ou des je-sais-tout.
- ▶ Recadrer un collaborateur en mode constructif : la sanction des dérives tout en préservant la cohésion d'équipe.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Management

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PMQME**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 790 € HT (948 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : QME

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

Le manager de proximité

**FORMATION
ORGANISÉE
SUR DEMANDE**

DURÉE : 3 jours

code web LMP

Pour étudier votre projet
intra, **contactez-nous**
au **01 64 23 67 35**

EN SAVOIR PLUS

CLIQUEZ ICI



PARTICIPANTS

MANAGERS DÉBUTANTS, MANAGERS DE PROXIMITÉ, CHEFS D'ÉQUIPE, RESPONSABLES D'UN SERVICE, D'UNE AGENCE OU D'UN PETIT ÉTABLISSEMENT, COLLABORATEURS TECHNIQUES AMENÉS À DEVOIR GÉRER UNE ÉQUIPE OU UN PROJET COLLECTIF.

Prérequis :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Affirmer son rôle de responsable intermédiaire.
- ▶ Faire passer une consigne avec assertivité.
- ▶ Attribuer les tâches et gérer les priorités.
- ▶ Évaluer la performance de ses collaborateurs et les accompagner.
- ▶ Remotiver un collaborateur démotivé ou une équipe démobilisée.
- ▶ Gérer les tensions et recadrer un collaborateur.

PROGRAMME

Installer la confiance, son leadership et son autorité

- ▶ Clarifier son positionnement et identifier son style managérial.
- ▶ Concilier la fermeté décisionnelle et la souplesse relationnelle.
- ▶ Faire accepter son autorité par ses anciens collègues.
- ▶ Assurer de façon pertinente un rôle tampon entre la hiérarchie et ses collaborateurs.

Transmettre efficacement les consignes et toutes les informations nécessaires

- ▶ S'exprimer de façon précise, concrète et convaincante en entretien comme en réunion.
- ▶ Traiter méthodiquement les objections ou les résistances de ses collaborateurs.
- ▶ Piloter ses émotions de façon professionnelle, y compris quand un de ses collaborateurs rencontre des difficultés à gérer les siennes.
- ▶ Faire appliquer les consignes et les règles de sécurité.
- ▶ Communiquer avec doigté dans les situations sensibles (solliciter un travail supplémentaire, refuser un congé).

Répartir la charge de travail et se recentrer sur les vraies priorités

- ▶ Clarifier avec ses n-1 comme avec ses n+1 la hiérarchie des vraies priorités.
- ▶ Diagnostiquer son organisation personnelle en identifiant ses axes d'amélioration.
- ▶ Adopter des méthodes d'organisation adaptées, en utilisant au besoin les nouvelles technologies digitales.
- ▶ Optimiser l'utilisation de son temps et de celui de ses collaborateurs (gestion planning, des pics d'activité, des goulots d'étranglement, des imprévus, du suivi méthodique des dossiers).
- ▶ Combattre les hémorragies de temps en sachant dire non lorsque c'est nécessaire.

Évaluer, déléguer, accompagner

- ▶ Préparer et conduire les entretiens d'évaluation.
- ▶ Analyser les besoins en formation.
- ▶ Coordonner le travail de profils individuels parfois très différents.
- ▶ Maîtriser les étapes d'un entretien de délégation.
- ▶ Accompagner ses collaborateurs dans l'atteinte de leurs objectifs.

Renforcer la motivation de ses collaborateurs

- ▶ S'appuyer sur les leviers individuels de motivation.
- ▶ S'entraîner à l'écoute active.
- ▶ Dédramatiser les annonces et consignes délicates.
- ▶ Renforcer le sentiment d'appartenance des juniors.
- ▶ Enrayer le désengagement des seniors.

Traiter les conflits individuels et collectifs

- ▶ Recadrer fermement un collaborateur tout en maintenant le dialogue ouvert.
- ▶ Faire preuve d'empathie bienveillante au cours entretiens délicats.
- ▶ Déjouer les mécanismes de l'escalade conflictuelle.
- ▶ Désamorcer les jeux de contre-pouvoirs et les rivalités interpersonnelles.

Dominer les colères et les conflits dans une équipe

Gérer les tensions et les émotions dans son équipe

DURÉE : 2 jours (code web DC2)

PRIX : 990 € HT (1 188 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS, CHEFS D'ÉQUIPE, CHEFS DE PROJET. COLLABORATEURS AMENÉS À VIVRE DES SITUATIONS RELATIONNELLES DIFFICILES : AGRESSIONS, CONFLITS, RAPPORTS DE FORCES.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ S'affirmer tranquillement face aux personnes agressives ou impulsives.
- ▶ Accueillir les émotions négatives de ses collaborateurs sans se laisser déstabiliser.
- ▶ Recadrer ses collaborateurs sans perdre son calme et son objectivité.
- ▶ Gérer la diversité des tensions et des conflits au sein de son équipe.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : DC2

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

S'affirmer avec doigté dans une relation hiérarchique

- ▶ De l'attitude défensive à l'assertivité progressive : intégrer la différence fondamentale entre l'affirmation de Soi authentique et la brutalité maladroite. Imposer son autorité dans la souplesse. Savoir rester flexible dans la fermeté.
- ▶ Savoir doser l'affirmation de soi en fonction du profil de l'interlocuteur : initiation à la Communication différentielle®.
- ▶ Savoir s'affirmer dans une équipe : construire son leadership, jouer pleinement son rôle, savoir utiliser les dynamiques internes à l'équipe pour absorber un conflit personnel et le transformer en énergie positive.
- ▶ Gérer la frustration provoquée par un changement d'horaire, une modification des conditions de travail. Introduire des consignes désagréables de façon positive.

Affronter les colères et les autres émotions négatives

- ▶ L'attitude professionnelle en présence de l'agression : savoir trouver la bonne distance pour n'être pas considéré comme un "pote", un "psy" ou une "assistante sociale".
- ▶ Psychologie de la peur, de la frustration, de la violence et de la colère. Comprendre et maîtriser son processus personnel d'anxiété. Identifier ses déclencheurs pour les gérer dans un milieu professionnel.
- ▶ Réagir à la colère : comprendre les causes réelles de la violence (sans pour autant tout accepter).
- ▶ Oser expliciter son référentiel et son ressenti : le sens de l'humour et sa magie, la verbalisation intelligente et ses miracles.

Recadrer ses collaborateurs

- ▶ Comment se préparer aux affrontements quand il n'est plus possible de les éviter : trouver une solution plutôt qu'un responsable, intégrer l'interlocuteur à la résolution de son propre problème.
- ▶ Éviter les impasses comme le dérapage dans le ping-pong verbal ou le rejet sur autrui de toutes les responsabilités.
- ▶ L'entretien de recadrage : critiquer sans démotiver, faire évoluer un comportement, développer des attitudes nouvelles.
- ▶ Protéger sa concentration et son efficacité : éviter les situations gâchettes et les engrenages qui dégénèrent, évacuer la pression intérieure, s'aménager des zones et des moments de repli.

Gérer les différents types de conflits

- ▶ Les problèmes individuels d'indiscipline : l'absence injustifiée, le non-respect d'une consigne, la provocation flagrante.
- ▶ Les conflits dus à des hostilités interpersonnelles : conflits de territoire, rivalités personnelles, jalousie due à une promotion.
- ▶ Les conflits dus à la présence d'une personnalité négative. Comment gérer les indociles, les provocateurs, les revendeurs, les manipulateurs, les saboteurs et les surnois.
- ▶ Les conflits associés à l'organisation du travail ou à la gestion du temps : couper court aux rumeurs, à la démotivation, au sentiment d'injustice, à la contre-productivité.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSDC2**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 690 € HT (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Formation comportementale à la gestion d'équipe

Construire sa crédibilité

DURÉE : 2 jours (code web FC2)

PRIX : 1 190 € HT (1 428 € TTC)

PARTICIPANTS

COLLABORATEURS AMENÉS À DEVOIR GÉRER UNE ÉQUIPE OU UN PROJET.
RESPONSABLES D'UNE ÉQUIPE SOUHAITANT AMÉLIORER LEURS APTITUDES MANAGÉRIALES.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ S'affirmer de façon crédible dans son (nouveau) rôle de responsable.
- ▶ Savoir différencier son attitude professionnelle de ses émotions personnelles.
- ▶ Se positionner clairement vis-à-vis de ses différents interlocuteurs.
- ▶ Adapter son leadership avec souplesse à la diversité de ses collaborateurs et des situations rencontrées.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : FC2

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Affirmer son autorité

- ▶ Le métier de manager d'équipes : savoir évoluer d'une approche de super-technicien (Je fais) à une approche globale (Nous faisons), comprendre les attentes de ses collaborateurs.
- ▶ Construire son leadership personnel : susciter l'engagement, montrer personnellement l'exemple, communiquer ses valeurs et celles de l'entreprise, savoir être proche du terrain dans les situations difficiles, oser la directivité quand elle est nécessaire.
- ▶ Avoir un comportement de chef d'équipe empathique mais assertif : l'affirmation de Soi, l'impact, l'écoute active, les bonnes questions, la capacité à s'effacer pour autonomiser l'équipe.
- ▶ Tenir un discours de chef d'équipe : ton juste de la voix, choix judicieux des mots, cohérence et concision du discours.

Maîtriser son affectivité

- ▶ Pratiquer la "neutralité bienveillante" au quotidien : désamorcer à temps un conflit qui se prépare, absorber une colère sans se laisser démonter, s'interdire de critiquer un collègue en public.
- ▶ La stabilité émotionnelle : réguler ses émotions de façon à préserver la bonne marche du travail et l'équilibre de ses collaborateurs.
- ▶ La stabilité relationnelle : relativiser un heurt de susceptibilité, protéger ses collaborateurs de son propre stress et de ses sautes d'humeur, d'une pression excessive.
- ▶ Le vrai pouvoir de l'empathie : mieux comprendre et gérer les émotions des autres sans se laisser contaminer par leur mal-être, leurs émotions négatives, leurs débordements.

Adopter la bonne distance

- ▶ La gestion de la distance : trouver le bon équilibre entre la proximité copain-copain et la froideur excessive.
- ▶ Savoir ne pas tomber dans le piège des jeux de rôles : le "pote", le "sauveur", "l'assistante sociale".
- ▶ Trouver un équilibre dans ses relations avec ses anciens pairs : désamorcer la jalousie éventuelle des anciens collègues, gérer les collaborateurs devenu(e)s des ami(e)s, dépasser les incompatibilités d'humeur personnelles pour rester équilibré.
- ▶ Se positionner vis-à-vis de sa hiérarchie : négocier des objectifs, demander les moyens nécessaires, proposer de nouvelles méthodes en rapport avec les nécessités du terrain.

Adapter sa communication à l'interlocuteur

- ▶ Comprendre les motivations et les dispositions de ses collaborateurs en observant leurs attitudes et leur gestuelle.
- ▶ Développement des comportements professionnels d'écoute active : poser les bonnes questions au bon moment.
- ▶ La communication différentielle et ses miracles : s'adapter au profil individuel de ses collaborateurs.
- ▶ Doser son autorité en fonction de la situation : mauvaise humeur, indiscipline, revendication agressive, provocation publique.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **390 € HT** (468 € TTC)

2 Journée de certification Management

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PMFC2**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **790 € HT** (948 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **1170 € HT** (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Affirmer sa posture managériale

De l'autorité acceptée au leadership inspirant

DURÉE : 2 jours (code web IFA)

PRIX : 1 190 € HT (1 428 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS DE PROXIMITÉ ET CHEFS D'ÉQUIPE MAÎTRISANT DÉJÀ LES OUTILS D'ORGANISATION MAIS SOUHAILANT RENFORCER LEUR CHARISME DE TERRAIN. ENCADRANTS CHERCHANT LA JUSTE DISTANCE AVEC LEUR ÉQUIPE.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Adopter une posture respectée et acceptée
- ▶ Maîtriser son affectivité et réguler ses émotions.
- ▶ Adopter la juste distance : l'équilibre délicat entre la proximité empathique et le maintien du cadre hiérarchique.
- ▶ Faire preuve de courage relationnel : la formulation d'un recadrage ferme ou d'une consigne impopulaire sans agressivité.

PROGRAMME

Asseoir son leadership et sa crédibilité

- ▶ Identifier son style managérial : la maîtrise des différentes postures (directives, participatives, persuasives) pour s'adapter avec agilité à la situation.
- ▶ Développer son affirmation de soi : la sortie des attitudes défensives ou agressives pour adopter une posture de force tranquille.
- ▶ Cultiver son charisme de terrain : l'incarnation de l'exemplarité et de l'équité dans les décisions quotidiennes.
- ▶ Soigner son impact non-verbal : l'alignement de la voix, du regard et de la posture pour renforcer le poids de ses messages.

Maîtriser son affectivité au quotidien

- ▶ Pratiquer la neutralité bienveillante : le désamorçage préventif des conflits et l'absorption des colères sans se laisser déstabiliser.
- ▶ Maintenir une grande stabilité émotionnelle : la régulation de ses émotions pour préserver la bonne marche du travail et rassurer l'équipe.
- ▶ Protéger l'équipe contre son propre stress et contre les pressions excessives de l'environnement.
- ▶ Exploiter le vrai pouvoir de l'empathie : la compréhension des états d'âme de ses collaborateurs sans se laisser contaminer par leur mal-être.

Adopter la bonne distance hiérarchique

- ▶ Positionner son curseur relationnel : la recherche du point d'équilibre parfait entre la proximité et l'autorité indispensable.
- ▶ Gérer le poids du passé : le traitement habile des jalousies latentes ou de l'encadrement de ses anciens collègues de travail.
- ▶ Délimiter sa fonction : le refus clair d'endosser le rôle du sauveur, du copain ou de l'assistante sociale.
- ▶ Se positionner vis-à-vis de sa propre hiérarchie : la négociation des objectifs et des moyens pour asseoir sa crédibilité sur le terrain.

Faire preuve de courage relationnel

- ▶ Décoder les comportements : l'observation des signaux faibles pour anticiper les résistances et éviter les malentendus.
- ▶ Affronter les situations inconfortables : l'annonce assumée d'un refus, d'une mauvaise nouvelle ou d'une consigne impopulaire.
- ▶ Doser son autorité selon l'interlocuteur : l'ajustement tactique de la réponse face à l'indiscipline, la mauvaise foi ou la provocation directe.
- ▶ Recadrer de façon constructive : l'explication franche et factuelle, pour faire évoluer un comportement tout en maintenant le dialogue ouvert.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Management

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PMIFA**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 790 € HT (948 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : IFA

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Développer son charisme et son leadership

DURÉE : 2 jours (code web CH2)

PRIX : 1 390 € HT (1 668 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS EXPÉRIMENTÉS, CADRES DIRIGEANTS ET CHEFS DE PROJET.

DÉCIDEURS SOUHAITANT TRAVAILLER LEUR POSTURE, LEUR LANGAGE NON-VERBAL ET LEUR FORCE DE PERSUASION.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Construire son image de leader et définir la bonne distance relationnelle.
- ▶ Affirmer son style personnel et un charisme authentique.
- ▶ Le pilotage des équipes plurielles et le maintien du cap dans l'adversité.
- ▶ Rassembler autour d'une perspective partagée et mobilisatrice.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : CH2

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Construire son image de leader

- ▶ Soigner son image et son exemplarité : le passage du gestionnaire rassurant au leader inspirant qui donne du sens et fixe le cap.
- ▶ Trouver le juste équilibre hiérarchique : l'ajustement constant du curseur entre la proximité nécessaire et la distance indispensable.
- ▶ Développer ses qualités de présence : l'ancrage de la disponibilité, de la simplicité et de la stabilité émotionnelle face aux sollicitations.

Affirmer son style personnel

- ▶ Assumer sa propre identité : le refus des masques artificiels pour exercer un charisme authentique et véritablement sympathique.
- ▶ Déployer son impact verbal et non-verbal : l'art de capter l'attention en réunion, de régler le ton juste de la voix et de viser la concision du propos.
- ▶ Oser l'assertivité dans la conduite des entretiens : écouter activement, influencer, faire évoluer, remobiliser.

Préserver la cohésion dans la complexité

- ▶ Piloter une équipe hétérogène ou hybride : la gestion des cultures différentes et la coordination des collaborateurs à distance.
- ▶ Tenir le cap dans le mauvais temps : le soutien indéfectible de l'équipe face à la démotivation, au stress ou à l'insécurité ambiante.
- ▶ S'affirmer dans les situations critiques : la régulation des peurs collectives, des rivalités personnelles et des conflits ouverts.

Rassembler autour d'une vision commune

- ▶ Incarner un projet de transformation : l'introduction, l'explication et la défense d'une nouvelle vision stratégique qui rassemble.
- ▶ Déverrouiller les moteurs de l'engagement : la stimulation de l'initiative, de l'autonomie et de l'intelligence émotionnelle de chacun de ses collaborateurs.
- ▶ Recadrer les profils menaçant la cohésion : la neutralisation ferme des saboteurs, des râleurs chroniques et des "pompiers-pyromanes".

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Management

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PMCH2**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 790 € HT (948 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée 01 64 23 68 51** ou sur www.performances.fr

Réinventer son leadership

dans un environnement en transformation

DURÉE : 2 jours (code web LLR)

PRIX : 1 400 € HT (1 680 € TTC)

PARTICIPANTS

CADRES DIRIGEANTS, MANAGERS EXPÉRIMENTÉS ET CHEFS DE PROJET SOUHAITANT RENFORCER LEUR AURA NATURELLE. TOUT LEADER CONFRONTÉ À UN ENVIRONNEMENT MOUVANT (IA, HYBRIDATION, CHOC DES GÉNÉRATIONS) ET DÉSIRANT RÉINVENTER SON INFLUENCE.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Développer une présence inspirante et d'un charisme authentique.
- ▶ Fédérer et mobiliser autour d'une vision.
- ▶ Cultiver sa fermeté face aux résistances et oppositions.
- ▶ Combiner l'intelligence humaine et l'IA pour anticiper les besoins futurs.

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Construire son image et sa présence de leader

- ▶ Soigner son exemplarité : le passage du gestionnaire rassurant au leader inspirant qui donne du sens et fixe le cap.
- ▶ Développer son charisme de terrain : l'ancrage de la disponibilité, de la simplicité et stabilité émotionnelle face aux sollicitations.
- ▶ Trouver le juste équilibre hiérarchique : l'ajustement constant du curseur entre la proximité nécessaire et la distance indispensable.
- ▶ Pratiquer les nouvelles formes d'impact : l'utilisation du storytelling et l'alignement stratégique de la communication verbale et non-verbale.

Fédérer et engager dans un environnement mouvant

- ▶ Susciter l'engagement collectif : la mobilisation de l'équipe autour de valeurs communes pour traverser les périodes de turbulences.
- ▶ Mobiliser les nouvelles générations : l'instauration d'un co-apprentissage continu et de relations de mentorat avec les profils juniors.
- ▶ Adopter des postures protectrices : la prévention de l'épuisement professionnel (burn-out) et la sanctuarisation de la santé mentale de l'équipe.
- ▶ Accompagner l'autonomie : le développement de l'initiative individuelle et l'encouragement de la prise de risque mesurée.

Exercer son courage managérial face aux résistances

- ▶ Assumer la responsabilité hiérarchique : l'assertivité dans la formulation des demandes et la fermeté assumée dans le refus.
- ▶ Traiter les situations de blocage : l'utilisation de techniques avancées pour transformer un conflit ouvert en opportunité de coopération.
- ▶ Recadrer les profils menaçant la cohésion : la neutralisation ferme des saboteurs, des rôleurs chroniques et des manipulateurs.
- ▶ Annoncer des décisions impopulaires : le maintien du cap et de la clarté dans les zones de turbulences organisationnelles.

Incarnier le leader de demain face à l'IA

- ▶ S'adapter à l'accélération technologique : la compréhension des enjeux de l'Intelligence Artificielle générative pour l'avenir de son service.
- ▶ Combiner l'intelligence humaine et artificielle : l'optimisation de sa prise de décision sans déléguer son autorité à la machine.
- ▶ Sanctuariser son discernement : le maintien de l'esprit critique et de la responsabilité finale dans les arbitrages éthiques.
- ▶ Incarnier l'authenticité : le retour à l'essence des soft skills et à la primauté du lien humain face à l'automatisation.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Management

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PMLLR**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 790 € HT (948 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : LLR

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

Les clés de la gestion de projet

DURÉE : 2 jours (code web GP4)

PRIX : 1 190 € HT (1 428 € TTC)

PARTICIPANTS

CHEFS DE PROJET DÉBUTANTS OU CONFIRMÉS SOUHAITANT STRUCTURER ET OPTIMISER LEUR PRATIQUE.
COLLABORATEURS CHARGÉS DE COORDONNER UN PROJET COLLECTIF, AVEC OU SANS STATUT HIÉRARCHIQUE.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Intégrer les fondamentaux de la gestion de projet.
- ▶ Coordonner les acteurs du projet.
- ▶ Maîtriser les délais, les coûts et les variables d'ajustement.
- ▶ Manager la dimension humaine.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : GP4

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Maîtriser les outils de la gestion de projet

- ▶ Cadrer le projet à conduire : la définition précise des objectifs, des enjeux, des compétences, des ressources allouées et du timing global.
- ▶ Choisir la bonne méthode : la comparaison entre les approches classiques (en cascade, en V) et l'intégration de méthodes "agiles" (Scrum).
- ▶ Utiliser les outils de structuration : la rédaction du cahier des charges et l'attribution claire des rôles via la matrice RACI.

Coordonner et mobiliser les acteurs du projet

- ▶ Cartographier les forces en présence : l'identification stratégique des parties prenantes internes, externes et des circuits de décision.
- ▶ Mettre en place un système d'information : l'organisation de la base documentaire partagée et la définition des règles de communication fluides.
- ▶ Animer les rituels de coordination : la conduite percutante de la réunion de lancement, des points d'avancement et de la revue de clôture.

Piloter l'avancement et les risques

- ▶ Suivre l'avancement du projet en temps réel : les outils collaboratifs numériques (Trello, Asana, MS Project).
- ▶ Visualiser les jalons et dépendances grâce à des diagrammes interactifs et des tableaux de bord partagés.
- ▶ Anticiper les risques : la création d'un registre numérique dynamique (incluant alertes automatiques et notifications), évaluations des risques et plans de secours.

Manager la dimension humaine

- ▶ Mobiliser sans lien de subordination : l'utilisation des ressorts du management transversal pour impliquer.
- ▶ Gérer les équipes à distance ou hybrides : l'adaptation de sa communication pour maintenir la cohésion d'une équipe éparpillée sur différents sites.
- ▶ Maintenir l'engagement dans la durée : le désamorçage préventif des conflits d'experts, des baisses de motivation et des forces d'inertie.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSGP4**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 690 € HT (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur www.performances.fr

Formation pratique à la gestion de projet

**FORMATION
ORGANISÉE
SUR DEMANDE**

DURÉE : 3 jours

code web FPGP

Pour étudier votre projet
intra, **contactez-nous**
au **01 64 23 67 35**

EN SAVOIR PLUS

CLIQUEZ ICI



PARTICIPANTS

CHEFS DE PROJET DÉSIREUX D'OPTIMISER LEUR PRATIQUE.
COLLABORATEURS CHARGÉS DE LA CONDUITE DE PROJETS
SANS STATUT HIÉRARCHIQUE.

Prérequis : Cette formation ne nécessite
pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Construire une carte de projet en procédant par secteurs.
- ▶ Maîtriser les temps forts d'un projet avec tous les outils nécessaires.
- ▶ Développer son influence pour mobiliser les acteurs concernés.
- ▶ Coordonner un projet en mode matriciel, transversal ou collaboratif.
- ▶ Organiser le contrôle et le suivi des actions.
- ▶ Gérer la dimension humaine de la conduite de projet.

PROGRAMME

Élaborer un projet

- ▶ Cadrer le projet à conduire : objet, enjeux, objectifs, acteurs, timing, compétences requises, ressources et moyens alloués.
- ▶ Estimer les coûts : budgétisation, analyse de la valeur acquise et des indices de performance.
- ▶ Calculer les risques : recueil dans un registre unique, analyse qualitative, plan de réponse, organisation de la surveillance.
- ▶ Procéder par étapes : construire et rédiger un cahier des charges, anticiper et gérer les risques, assurer le suivi et le pilotage jusqu'à complète réalisation des objectifs.

Intégrer les outils de la gestion de projet

- ▶ Comparer les avantages des méthodes classiques (Merise, en cascade, en V) et des méthodes "agiles" (XP, Scrum).
- ▶ Maîtriser les outils nécessaires : le rétro-planning, la matrice RACI et le PMI (Project Management Institute).
- ▶ Dynamiser la planification journalière : daily scrum ou standing meeting.
- ▶ Gérer les délais grâce à PERT et son chemin critique, coordonner les acteurs et les ressources avec le diagramme de GANTT.

Manager une équipe de projet

- ▶ Comparer les différents styles de management en mode projet : du pilotage hiérarchique au coaching individuel.
- ▶ Mobiliser les membres de l'équipe : utiliser les techniques du management directif, participatif, délégatif et collaboratif.
- ▶ Interfacer les acteurs et les circuits de décision : acteurs internes, acteurs externes, management hiérarchique et transversal.
- ▶ Animer les différentes réunions relevant de la gestion de projet : lancement, avancement et suivi, revues de projet avec le commanditaire ou le prescripteur, clôture et bilan.

Piloter un projet hors hiérarchie ou à distance

- ▶ Organiser la collaboration : les outils de messagerie, de visio-conférence, le partage des documents, les intranets de gestion.
- ▶ Coordonner une équipe éparpillée en différents sites : la complémentarité des compétences et le partage des informations.
- ▶ Mettre en place un SI (système d'information) partagé : organiser la base documentaire, définir les conditions d'accès, choisir les bons outils (utiliser MSN Project, Primavera)
- ▶ Pratiquer massivement le télétravail : les risques, les conditions de l'efficacité, l'organisation pratique du reporting.

Contrôler l'avancement du projet

- ▶ Clarifier les rôles et les responsabilités des différents acteurs du projet : MOA, MOE ?
- ▶ Mettre en place les instances de pilotage du projet (comité opérationnel et de pilotage).
- ▶ Définir les étapes intermédiaires, les modalités de contrôle et assurer la transparence du sprint backlog.
- ▶ La gestion et l'alignement des priorités entre les équipes transverses.

Maîtriser le facteur humain

- ▶ Obtenir le soutien de la direction ou du comité de pilotage : la priorisation des projets et l'attribution des ressources.
- ▶ Gérer un projet multiculturel ou multi-générationnel : les référentiels, les méthodes de travail et les codes sociaux spécifiques.
- ▶ Dépasser les obstacles humains : réticence au projet, incompréhension entre experts éloignés, défaillance d'un partenaire, absences ou départs imprévus, modifications du cahier des charges.
- ▶ Intégrer la stratégie du compromis : les techniques de médiation pour arbitrer un conflit entre collaborateurs.

Conduire les différents entretiens

(intégrant la réforme de novembre 2025 sur les EEP)

DURÉE : 1 jour (code web CDE)

PRIX : 890 € HT (1 068 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS, RESPONSABLES RH, CHEFS D'ÉQUIPE,.

TOUTE ORGANISATION SOUHAITANT SÉCURISER SES PRATIQUES D'ENTRETIEN ET LES TRANSFORMER EN LEVIER DE FIDÉLISATION OU MOTIVATION.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Différencier les types d'entretiens et adopter les bonnes postures.
- ▶ Maîtriser le cadre légal post-réforme 2025.
- ▶ Conduire un échange méthodique et structuré.
- ▶ Formaliser des synthèses exploitables.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : CDE

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

 Adaptable en ONE TO ONE

Cette formation peut être adaptée **en individuel, à distance, au même prix** mais avec une durée réduite de moitié.

 **Contactez-nous au 01 64 23 67 35**

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Maîtriser l'Entretien de Parcours Professionnel (EPP)

- ▶ Comprendre les évolutions légales : l'intégration de l'EPP obligatoire (loi d'octobre 2025), de l'entretien de mi-carrière et des nouvelles sanctions.
- ▶ Préparer l'EPP avec rigueur : le recueil des faits marquants, la construction d'une trame structurée et l'instauration d'un cadre transparent.
- ▶ Conduire le diagnostic partagé : l'identification des missions réelles, le repérage des signaux d'usure et l'exploration des aspirations.
- ▶ Décider et négocier le futur : la co-construction d'actions concrètes (formation, tutorat) et la gestion ferme des demandes irréalistes.
- ▶ Sécuriser le suivi : la rédaction d'une synthèse traçable incluant les décisions, les responsabilités et les preuves juridiques exploitables.

Réussir l'entretien annuel

- ▶ Préparer l'entretien annuel : l'organisation de l'accueil, la convocation dans les règles et l'incitation du collaborateur à préparer son propre bilan.
- ▶ Évaluer la performance avec objectivité : l'analyse des résultats passés par des faits précis et l'élaboration d'un plan de développement personnalisé.
- ▶ Maîtriser les techniques d'écoute active : l'utilisation stratégique du silence, le respect du rapport de prise de parole (30/70) et la reformulation.
- ▶ Piloter la dynamique de l'échange : la fixation d'objectifs mesurables, la formulation de critiques constructives et l'identification des véritables leviers de motivation.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **390 € HT** (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSCDE**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **690 € HT** (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **1170 € HT** (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée 01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Recruter, intégrer et fidéliser les talents

DURÉE : 2 jours (code web RIFT)

PRIX : 1 290 € HT (1 548 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS, DIRIGEANTS, RESPONSABLES RH CONFRONTÉS À LA PÉNURIE DE COMPÉTENCES, À LA VOLATILITÉ DES TALENTS OU AUX RUPTURES DE PÉRIODE D'ESSAI.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Attirer les bons profils.
- ▶ Sélectionner avec justesse.
- ▶ Réussir l'intégration.
- ▶ Fidéliser par le management.

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Attirer : du besoin réel à la marque employeur

- ▶ Définir le besoin réel : la distinction entre la perle rare et le candidat évolutif capable de s'adapter et de s'engager.
- ▶ Identifier les compétences critiques : la pondération des savoir-faire techniques et des soft skills indispensables à la culture de l'équipe.
- ▶ Soigner la marque employeur : donner du sens pour attirer les nouvelles générations et partager leur référentiel.
- ▶ Rédiger une offre qui attire : une promesse employeur claire et honnête pour filtrer et séduire les bons profils.

Sélectionner : l'entretien comme outil de vérité

- ▶ Structurer l'échange : l'accueil bienveillant pour faire tomber les masques et instaurer un climat de confiance réciproque.
- ▶ Questionner avec précision : l'utilisation de l'entretien comportemental pour valider les compétences douces et motivations réelles.
- ▶ Déjouer les biais cognitifs : la neutralisation de l'effet de halo et des préjugés pour garantir l'objectivité du choix.
- ▶ Vendre le poste sans mentir : l'équilibre entre séduction et transparence sur les contraintes pour éviter les départs précoces.

Intégrer : transformer l'arrivée en acte de fidélisation

- ▶ Scénariser l'onboarding : la construction des premiers jours pour créer un effet waouh et confirmer le choix mutuel.
- ▶ Poser le cadre relationnel : l'installation d'un contrat psychologique clair avec objectifs, moyens et engagements réciproques.
- ▶ Sécuriser la période d'essai : des points d'étape réguliers pour corriger le tir et lever les malentendus à temps.
- ▶ Activer le réseau interne : l'identification d'un parrain et de rituels d'inclusion pour ancrer le sentiment d'appartenance.

Fidéliser : adapter son management à la diversité des talents

- ▶ Comprendre les attentes générationnelles : les leviers de motivation (sens, autonomie, feedback) au-delà des stéréotypes.
- ▶ Passer au feedback continu : des points d'étape fréquents et constructifs plutôt qu'une évaluation annuelle unique.
- ▶ Adopter une posture de manager-coach : de la supervision contrôlante au partenariat fondé sur l'échange.
- ▶ Orchestrer la transmission : binômes intergénérationnels et reverse mentoring pour valoriser chacun.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)

www.performances.fr

code web : RIFT

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

Manager une équipe multiculturelle

DURÉE : 2 jours (code web MEM)

PRIX : 1 290 € HT (1 548 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS, CHEFS DE PROJET ET RESPONSABLES D'ÉQUIPES INTERNATIONALES, MULTICULTURELLES OU DISTRIBUÉES SUR PLUSIEURS PAYS.

MANAGERS ACCUEILLANT DES COLLABORATEURS DE CULTURES DIFFÉRENTES AU SEIN D'UNE ÉQUIPE LOCALE ; COLLABORATEURS RH EN ENVIRONNEMENT INTERNATIONAL.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Décoder les référentiels culturels : la double grille Persométrie-Sociométrie, les axes de lecture, les angles morts de son propre référentiel.
- ▶ Individualiser son management : le croisement du profil individuel et des codes culturels, la communication différentielle.
- ▶ Fédérer une équipe plurielle : les règles du jeu communes, les rituels partagés, la cohésion à distance.
- ▶ Prévenir les frictions culturelles : les signaux faibles, les sujets sensibles, les techniques de médiation.

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Décoder les cultures sans les caricaturer

- ▶ Maîtriser la grille de la Sociométrie : le rapport au temps, à la hiérarchie, à la parole, à l'implicite, au collectif et à la règle.
- ▶ Distinguer la personnalité du référentiel collectif : les deux niveaux de lecture, les contresens classiques, le piège du collaborateur "représentant de sa culture".
- ▶ Identifier son propre référentiel : les réflexes culturels invisibles, les angles morts, les jugements automatiques.
- ▶ Se prémunir des stéréotypes : les hypothèses de lecture vérifiées sur le terrain contre les "modes d'emploi" par nationalité.

Adapter son management à chaque collaborateur

- ▶ Pratiquer la communication différentielle interculturelle : le feedback direct ou indirect, la reconnaissance publique ou privée, la formulation explicite ou contextuelle.
- ▶ Doser la délégation et le reporting : le degré d'autonomie, la formalisation du contrôle, les attentes culturelles envers la hiérarchie.
- ▶ Actionner les bons leviers de motivation : le statut, l'appartenance, l'accomplissement, la sécurité, la reconnaissance.
- ▶ Conduire les entretiens sensibles : le recadrage sans perte de face, la félicitation sans embarras, les codes de l'entretien individuel.

Fédérer une équipe plurielle

- ▶ Établir des règles du jeu communes et explicites : la langue de travail, les règles de réunion, les circuits de décision, la gestion des fuseaux horaires et de l'asynchrone.
- ▶ Construire une identité d'équipe : les rituels fédérateurs, les événements partagés, la culture commune au-delà des cultures d'origine.
- ▶ Transformer la diversité en avantage compétitif : la créativité des regards croisés, la robustesse des décisions, l'ouverture de nouveaux marchés.
- ▶ Réussir l'intégration d'un collaborateur d'une autre culture : le parcours d'accueil, le parrainage, le décodage réciproque des usages de l'équipe.

Prévenir et traiter les frictions culturelles

- ▶ Détecter les malentendus en germe : les silences, les retraits, les susceptibilités, les coalitions naissantes.
- ▶ Arbitrer un conflit à composante culturelle : les conflits de personnes, de méthodes ou de référentiels ; la stratégie de médiation adaptée à chacun.
- ▶ Naviguer dans les sujets sensibles : l'humour, la religion, le genre, la politique, la distance physique.
- ▶ Tenir le cap dans les turbulences : la cohésion en période de crise, les décisions difficiles, les réorganisations et les départs.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)

www.performances.fr
code web : MEM

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

Le management intergénérationnel

**FORMATION
ORGANISÉE
SUR DEMANDE**

DURÉE : 2 jours

code web LMI

Pour étudier votre projet
intra, **contactez-nous**
au **01 64 23 67 35**

EN SAVOIR PLUS

CLIQUEZ ICI



PARTICIPANTS

POSTES D'ENCADREMENT, MANAGERS DE PROXIMITÉ,
RESPONSABLES D'UNE ÉQUIPE, D'UN SERVICE, D'UNE AGENCE.
COLLABORATEURS RH.

Prérequis :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- Comprendre le référentiel des nouvelles générations.
- Adapter son type de management aux nouvelles générations.
- Établir une communication fluide basée sur la responsabilisation.
- Réussir la convergence de générations contradictoires au sein d'une même équipe.

PROGRAMME

Comprendre le code des nouvelles générations

- Le rapport à la technologie : de la pratique des réseaux sociaux aux addictions digitales.
- Le rapport au travail : la remise en cause des systèmes établis (horaires, lieu de travail, organigrammes, procédures).
- Le rapport à l'autorité : le rejet des hiérarchies et la baisse du sentiment d'appartenance au profit d'une évolution rapide.
- Le rapport à la formation : l'émergence de l'auto-formation et des tutoriels en open source.

Acquérir de nouvelles postures managériales

- Construire une nouvelle forme de leadership basée sur l'expérience et le charisme personnel.
- Substituer aux attitudes hiérarchiques traditionnelles des relations d'accompagnement individuelles et flexibles.
- Instaurer un respect mutuel et adopter la bonne distance face aux besoins de proximité des nouvelles générations.
- Savoir responsabiliser les juniors : les conditions de l'autonomie au sein d'une organisation structurée.

Collaborer efficacement avec les juniors

- Concilier le besoin de mouvement des juniors et les besoins de cohérence de l'entreprise : l'implication et la fidélisation à long terme.
- Inventer de nouveaux modes de communication et d'organisation : les atouts stratégiques des nouvelles générations pour fluidifier l'information.
- Canaliser le besoin régulier de projets innovants des juniors : l'accompagnement réaliste des évolutions individuelles.
- Pratiquer le recentrage sans créer de blocages : les marges de flexibilité et les principes de fonctionnement non négociables.

Faire travailler ensemble les différentes générations

- Gérer les tensions dues à l'incompréhension intergénérationnelle : les conditions de la solidarité dans les équipes.
- Coordonner les compétences des juniors et l'expérience des seniors : les conditions de l'efficacité collective.
- Orchestrer le transfert de savoir-faire : des missions partagées à la collaboration pédagogique.
- Fluidifier la communication entre les générations par des événements fédérateurs et le partage de valeurs communes.

Manager une équipe à distance

**FORMATION
ORGANISÉE
SUR DEMANDE**

DURÉE : 2 jours

code web MED

Pour étudier votre projet
intra, **contactez-nous**
au **01 64 23 67 35**

EN SAVOIR PLUS

CLIQUEZ ICI



PARTICIPANTS

DIRIGEANTS, MANAGERS.
CHEFS DE PROJET, RESPONSABLES COMMERCIAUX.
COLLABORATEUR DES SERVICES RH.

Prérequis :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- Encadrer des collaborateurs en télétravail.
- Orchestrer le fonctionnement collaboratif à distance.
- Communiquer, déléguer et superviser avec agilité et flexibilité.
- Entretenir à distance la dynamique de groupe.

PROGRAMME

Relever les défis du management hybride

- Renforcer sa posture managériale et maintenir la confiance.
- Capitaliser sur les outils collaboratifs à haute valeur ajoutée.
- Conjuguer l'efficacité et le bien-être au travail.
- Maintenir la cohésion de l'équipe en présentiel ou à distance.

Encadrer le travail à distance

- Déléguer, former et contrôler : les précautions et les méthodes distancielles.
- Mutualiser les informations et garantir la sécurité des données.
- Manager sans bureau fixe et aménager le Flex office.
- Orchestrer et optimiser les retrouvailles en présentiel.

Adapter sa communication

- Sélectionner le canal de communication en fonction du besoin : visio ou face à face ?
- Exprimer son leadership dans l'animation d'une réunion hybride (Zoom, Teams ou Meet).
- Instaurer de nouveaux rituels : liens interactifs et nouvelles expériences collaboratives.
- Établir les modalités de reporting et de partage d'information.

Maintenir la motivation

- Maintenir l'engagement de ses collaborateurs.
- Pratiquer un management respectueux et éthique : droit à la déconnexion, écologie numérique, équilibre vie professionnelle – vie privée.
- Compenser le stress de l'éloignement par des rencontres solidaires.
- Accompagner individuellement et formuler du feedback pédagogique ou dynamisant.

Manager en préservant ses équipes des risques psychosociaux

**FORMATION
ORGANISÉE
SUR DEMANDE**

DURÉE : 2 jours

code web RPS

Pour étudier votre projet
intra, **contactez-nous**
au **01 64 23 67 35**

EN SAVOIR PLUS

CLIQUEZ ICI



PARTICIPANTS

MANAGERS.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Découvrir les différentes figures des risques psychosociaux et prendre leur mesure.
- ▶ Repérer à temps les signaux pour prévenir le développement des risques au sein de vos équipes.
- ▶ Gérer les situations dégradées.

PROGRAMME

Le manager, acteur majeur de la qualité de vie au travail

- ▶ Se porter garant du respect des obligations "employeur" en matière de conditions de travail et de prévention des risques psychosociaux.
- ▶ Comprendre les risques psychosociaux : stress, violence verbale, discrimination, harcèlement moral ou encore agressivité répétée.
- ▶ Assumer ses responsabilités en réseau avec les autres acteurs de l'entreprise : responsable hiérarchique, fonction RH,...

Le manager, pilote des opérations

- ▶ Optimiser l'organisation pour limiter la pression au quotidien et adapter la mise en autonomie aux compétences de chacun.
- ▶ Anticiper et gérer les priorités : rechercher la meilleure adéquation entre besoins et ressources, qualité et délai.
- ▶ Décider et arbitrer : au-delà de la méthodologie, mesurer l'impact économique et humain de ses décisions ou hésitations.

Le manager, porteur de sens et de cohésion

- ▶ Détecter et prévenir les situations à risques : organisation, style de management, communication, gestion de la performance.
- ▶ Identifier les signes exprimant un état de mal être : développer ses capacités d'empathie et d'écoute bienveillante.
- ▶ Prévenir et apaiser les différends : gérer les petits problèmes inévitables pour qu'ils ne dégénèrent pas en plus grosse crise.

Le manager, relais dans les situations dégradées

- ▶ Exercer son devoir d'alerte et mettre à profit sa position de proximité pour assurer le relais auprès des personnes en difficulté.
- ▶ Connaître et faire connaître le système de veille.
- ▶ Conduire un premier entretien et intervenir auprès des acteurs internes ou externes habilités.

Accompagner ses équipes dans le changement

Des résistances individuelles à l'adhésion collective

DURÉE : 2 jours (code web ALC)

PRIX : 1 190 € HT (1 428 € TTC)

PARTICIPANTS

CADRES ET DIRIGEANTS. CHEFS DE PROJETS, CHARGÉS DE MISSION OU DE RÉORGANISATION D'UN SERVICE.
RESPONSABLES CONFRONTÉS À DES PROBLÉMATIQUES DE RÉSISTANCE AU CHANGEMENT AU SEIN DE LEURS ÉQUIPES.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Incarner le changement et préserver la cohésion de son équipe.
- ▶ Accompagner ses équipes dans la mise en place du changement.
- ▶ Utiliser les bons leviers de communication pour faire adhérer.
- ▶ Décoder et transformer les résistances individuelles.

PROGRAMME

Piloter le changement

- ▶ Identifier la stratégie adaptée : savoir donner du sens aux changements et transformer le stress en source de motivation.
- ▶ Intégrer les cycles de la transformation et les étapes du changement collectif : élaborer une méthode rassurante.
- ▶ Conduire la démarche en fonction du degré d'acceptabilité des personnes concernées et de leurs mécanismes de défense spécifiques : la palette des outils appropriés.
- ▶ Appuyer sa légitimité sur l'exemplarité : les attitudes qui facilitent le changement tout en préservant la cohésion d'une équipe.

Accompagner ses collaborateurs

- ▶ Convertir la stratégie globale du projet en objectifs individuels et réalistes : accompagner avec doigté un collaborateur pendant les périodes de remise en cause.
- ▶ Construire un plan d'action pour faciliter l'appropriation par ses collaborateurs : transformer le changement redouté en changement attendu.
- ▶ Utiliser des outils de gestion de projet pour piloter la démarche : organiser son projet en étapes et définir des indicateurs de performance liés aux objectifs.
- ▶ Endosser les comportements managériaux les plus pertinents : du management de proximité aux méthodes collaboratives.

Communiquer dans un contexte en mutation

- ▶ S'appuyer sur la culture d'entreprise pour élaborer un message clair et rassurant : les modes de communication à privilégier à chaque étape clé.
- ▶ Associer ses collaborateurs en réunion à la construction des solutions : utiliser les techniques pédagogiques, obtenir l'adhésion, déclencher l'engagement.
- ▶ Favoriser l'expression du ressenti par l'écoute, la reformulation et le questionnement : comprendre les non-dits pour jouer efficacement son rôle de facilitateur du changement.
- ▶ Faire preuve d'intelligence émotionnelle pour convaincre et faire adhérer : transformer les résistances en source de progrès.

Traiter les résistances individuelles et collectives

- ▶ Déchiffrer le langage du stress individuel : comprendre le référentiel, les scénarios, les complexes personnels, l'angoisse non exprimée devant l'incertitude.
- ▶ Identifier les différents types de résistance au changement : les oppositions franches et les peurs inavouées.
- ▶ Identifier les jeux de pouvoir, endiguer les phénomènes de rumeurs et de résistance passive : vaincre les forces d'inertie, retourner les oppositions.
- ▶ Faire face aux remises en causes collectives en réunion : concilier l'art de la répartie et l'art de la conciliation.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Management

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PMALC**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 790 € HT (948 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrez les dates dans **votre ville** (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : ALC

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

Adaptable en ONE TO ONE

Cette formation peut être adaptée **en individuel, à distance, au même prix** mais avec une durée réduite de moitié.

 **Contactez-nous au 01 64 23 67 35**

L'essentiel du droit du travail pour managers

Acquérir les bons réflexes au quotidien

DURÉE : 2 jours (code web DWMA)

PRIX : 1 085 € HT (1 302 € TTC)

PARTICIPANTS

CADRES OPÉRATIONNELS, MANAGERS DE PROXIMITÉ, RESPONSABLES DE FILIALES, D'AGENCES, DE SERVICES, DE GROUPES DE TRAVAIL, CHEFS DE PROJET

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Utiliser concrètement les principes fondamentaux du droit du travail au quotidien.
 - ▶ Mesurer les droits et obligations d'un manager dans l'application du droit du travail.
 - ▶ Agir en ayant les bons réflexes pour prévenir les risques d'incompréhension et de contentieux.
- Gérer au quotidien ses équipes en limitant les risques.

Formation animée
par notre partenaire
GERESO (Expert en
gestion RH - Droit
social - Paie)



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : DWMA

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une
adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Se repérer dans la réglementation du travail

- ▶ Les sources applicables (code du travail, convention collective...) : quelle articulation ?
- ▶ Où chercher et qui contacter ? Acquérir les bons réflexes.
- ▶ Les évolutions récentes du droit du travail impactant le management.
- ▶ Identifier les responsabilités juridiques du manager dans l'organisation du travail.

Sécuriser la relation contractuelle

- ▶ Embaucher : principe de non discrimination, suivi de la période d'essai.
- ▶ Recruter sans risque de discrimination à l'ère des outils numériques et de l'intelligence artificielle.
- ▶ Choisir le contrat de travail : CDI, CDD, intérim, sous-traitance :
 - quelles spécificités et contraintes de chaque contrat ?
 - sécuriser les recours aux CDD, à l'intérim et à la sous-traitance (motifs, durée, renouvellement, fin de contrat...), se prémunir des risques de requalification.
- ▶ Faire évoluer le contrat : quelles sont les conséquences du refus du salarié ?

Respecter les rythmes et durées de travail

- ▶ Les différentes notions : durées maximales de travail, forfait-jour, heures supplémentaires et complémentaires, temps partiel, annualisation du temps de travail.
- ▶ Faire face aux absences (congrés payés, maladie, accident du travail...) : quelles incidences sur le décompte du temps de travail ?
- ▶ Nouvelles règles d'acquisition des congés payés pendant les arrêts maladie.
- ▶ Cas des astreintes et des temps de pause.
- ▶ Suivre et contrôler le temps de travail : mode de contrôle, temps de trajet et déplacement, temps d'habillage / de déshabillage.
- ▶ Focus sur le télétravail : encadrement du travail hybride, droit à la déconnexion, prévention des risques liés à l'isolement professionnel, gestion des accidents du travail en télétravail.

Exercer son pouvoir disciplinaire

- ▶ Quand et quoi sanctionner ?
- ▶ Choisir une sanction adaptée : l'échelle des sanctions, les sanctions interdites
- ▶ Sécuriser sa procédure disciplinaire : la mise à pied, l'entretien préalable, la notification de la sanction.
- ▶ Utilisation des preuves numériques - Réseaux sociaux et comportements fautifs - Limites du contrôle de l'activité des salariés.

Gérer la rupture du contrat

- ▶ Les différents modes de rupture (à l'initiative du salarié / de l'employeur, les ruptures amiables) : quel rôle du manager ?
- ▶ Quelles conséquences de la rupture ? Apprécier les risques et limiter les contentieux.
- ▶ Actualité jurisprudentielle en matière de licenciement.

Protéger la santé et assurer la sécurité des salariés

- ▶ Focus sur les accidents du travail, la maladie professionnelle, les risques psychosociaux.
- ▶ Prévention du burn-out et de l'épuisement professionnel - Santé mentale au travail - Détection des signaux faibles.
- ▶ Intégrer les principes de responsabilité de l'employeur : délégation de pouvoir, faute inexcusable, sanctions pénales en matière d'hygiène et de sécurité, l'obligation de résultat.
- ▶ Manager la santé et sécurité au travail : rôle des différents acteurs, le document unique, le droit de retrait d'un salarié - Réagir face à un signalement de harcèlement.

Optimiser ses relations avec les Instances Représentatives du Personnel (IRP)

- ▶ Identifier le rôle, règles de fonctionnement de chaque IRP, prévenir les délits d'entrave.
- ▶ Gérer le dialogue social : gestion au quotidien des élus, heures de délégation, liberté de déplacement...
- ▶ Attentes du CSE en matière de qualité de vie et conditions de travail - Rôle du manager dans la prévention des risques psychosociaux.

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Gérer une équipe

DURÉE : 2 jours (code web GZE)

PRIX : 1 290 € HT (1 548 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS, CADRES ET RESPONSABLES D'ÉQUIPE MAÎTRISANT DÉJÀ LES BASES DE L'ENCADREMENT ET SOUHAITANT CONSOLIDER LEUR POSTURE.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Affirmer son style managérial et adopter un positionnement clair.
- ▶ Adapter son management en fonction des collaborateurs et des situations.
- ▶ Fédérer et motiver au quotidien en stimulant l'efficacité individuelle.
- ▶ La gestion des oppositions, de l'inertie et des situations de tension.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : GZE

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Adopter la bonne posture

- ▶ Affirmer son style managérial : le passage de l'autorité de compétence technique à l'incarnation de l'exemplarité.
- ▶ Équilibrer sa relation d'autorité : la recherche quotidienne du point de justesse entre la proximité (nécessaire) et la distance hiérarchique (indispensable).
- ▶ Construire la confiance initiale : l'instauration d'un cadre de travail sécurisant, équitable, et le partage clair des règles du jeu.

Adapter sa communication

- ▶ Différencier son approche : l'ajustement de sa posture et de ses attentes aux différents profils psychologiques de ses collaborateurs.
- ▶ Déployer l'écoute active : la compréhension des motivations réelles et la détection des signaux faibles ou des non-dits.
- ▶ Pratiquer la communication différentielle : l'adaptation de ses consignes et de son discours pour garantir l'adhésion de tous.

Fédérer et motiver au quotidien

- ▶ Stimuler l'engagement collectif : la valorisation du travail accompli, la distribution de feedback positif et la reconnaissance des talents individuels.
- ▶ Favoriser l'autonomie et l'initiative : la délégation structurée des tâches et l'accompagnement patient de la montée en compétences.
- ▶ Maintenir la dynamique d'équipe : l'animation de rituels managériaux efficaces (réunions, points flash) pour consolider la cohésion.

Assumer son rôle dans les situations complexes

- ▶ Désamorcer les résistances passives : les méthodes face à la mauvaise foi, au présentisme ou à l'inertie.
- ▶ Gérer les oppositions franches : le recadrage constructif face aux provocations directes, aux refus de tâche ou à l'agressivité active.
- ▶ Exercer le courage managérial : l'annonce assumée de décisions difficiles ou impopulaires en maintenant son assertivité et son sang-froid.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **390 € HT** (468 € TTC)

2 Journée de certification Management

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PMGZE**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **790 € HT** (948 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **1170 € HT** (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur www.performances.fr

Le manager confirmé

DURÉE : 3 jours (code web LMC)

PRIX : 1 790 € HT (2 148 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS DE MANAGERS OU DE CHEFS D'ÉQUIPE (N+2), CADRES SUPÉRIEURS ET MEMBRES DE COMITÉS DE DIRECTION. DIRIGEANTS CHERCHANT À STRUCTURER LA TRANSVERSALITÉ.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Incarner une vision stratégique et développer son pouvoir d'influence
- ▶ Piloter les relais hiérarchiques et les gestionnaires de projet
- ▶ Optimiser les ressources et la transversalité en décroissant l'organisation des projets complexes
- ▶ Orchestrer les talents et les montées en compétence
- ▶ Communiquer dans les zones de turbulences : la maîtrise des annonces à fort enjeu et la régulation des conflits.
- ▶ Protéger l'écologie de l'organisation : la préservation de la qualité de vie au travail et de l'engagement durable.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)

www.performances.fr
code web : LMC

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Mobiliser autour d'une vision stratégique

- ▶ Relayer la stratégie globale : la traduction de la vision de l'entreprise en objectifs opérationnels motivants.
- ▶ Créer l'alliance au sommet : la construction de relations de confiance avec l'ensemble des parties prenantes et des associés.
- ▶ Donner du sens à la complexité : l'art de simplifier l'information stratégique pour garantir l'adhésion collective.

Manager ses propres managers (N+1 ou N-1)

- ▶ Piloter l'encadrement intermédiaire : la juste distance entre le contrôle nécessaire et l'autonomie indispensable.
- ▶ Déjouer l'effet-miroir : la neutralisation des postures toxiques reproduites par mimétisme hiérarchique.
- ▶ Adopter la posture de manager-coach : l'accompagnement des relais managériaux vers l'excellence.

Optimiser les ressources et la transversalité

- ▶ Décloisonner l'organisation : l'encouragement de la collaboration inter-services et la destruction des silos.
- ▶ Allouer les ressources avec discernement : la clarification des rôles, des budgets et des modalités de reporting.
- ▶ Piloter l'innovation : la protection de la prise de risque et la valorisation de l'agilité organisationnelle.

Gérer les talents et développer les potentiels

- ▶ Cartographier les compétences : l'identification des talents cachés et la détection des potentiels sous-utilisés.
- ▶ Orchestrer la montée en puissance : l'utilisation méthodique de la délégation comme levier de développement stratégique.
- ▶ Anticiper les besoins futurs : le pilotage proactif des plans de formation, du tutorat et du mentorat interne.

Communiquer dans les zones de turbulences

- ▶ Gérer les rapports de force institutionnels : la résolution diplomatique des conflits d'experts et des rivalités de territoires.
- ▶ Maintenir la cohésion dans la crise : la communication transparente et assumée lors des périodes de transformation.
- ▶ Affronter les situations à fort enjeu : la conduite d'entretiens complexes de recadrage ou de négociation.

Protéger l'écologie de l'organisation

- ▶ Assurer l'équilibre des équipes : la prévention proactive de l'épuisement professionnel (burn-out) et de la charge mentale.
- ▶ Réguler la pression opérationnelle : l'adaptation de l'exigence stratégique à la réalité de la vie quotidienne des collaborateurs.
- ▶ Cultiver l'intelligence collective : l'intégration de la singularité de chacun pour nourrir un engagement authentique et durable.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Management

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : PMLMC

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 790 € HT (948 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Perfectionnement au management d'équipe

DURÉE : 2 jours (code web PGE)

PRIX : 1 290 € HT (1 548 € TTC)

PARTICIPANTS

DIRIGEANTS, MANAGERS, RESPONSABLE D'ÉQUIPE.

PARTICIPANTS AUX FORMATIONS EN MANAGEMENT OU EN GESTION D'ÉQUIPE ORGANISÉES PAR L'INSTITUT.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Développer et affirmer son leadership.
- ▶ Utiliser les bons leviers pour accompagner le changement.
- ▶ Favoriser la montée en compétences de ses collaborateurs.
- ▶ Gérer les conflits et les tensions dans une équipe.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : PGE

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Adopter une posture de leader

- ▶ Connaître et comprendre les leviers du leadership.
- ▶ Développer une vision, fédérer autour d'un projet, donner du sens aux objectifs.
- ▶ Développer son charisme pour convaincre, persuader, faire adhérer.
- ▶ Évaluer et renforcer ses qualités de leader : études de cas pratiques.

Conduire le changement

- ▶ Communiquer sur le changement de manière réaliste mais motivante.
- ▶ Comprendre la fameuse "résistance au changement" pour mieux la dépasser.
- ▶ Utiliser les bons leviers et les bonnes méthodes pour faire accepter le changement.
- ▶ Implémenter une vraie culture du changement au sein de son équipe : ce qui fonctionne vraiment au quotidien.

Accompagner et faire évoluer

- ▶ Accompagner individuellement chaque collaborateur dans la définition de ses objectifs personnels, le développement de ses compétences, la gestion de ses priorités.
- ▶ Déléguer : pourquoi ? Qui ? Quoi ? Quand ? Comment ?
- ▶ Mettre en place un plan d'action concret pour amener un collaborateur à améliorer ses performances.
- ▶ Manager à distance : adapter les modes de fonctionnement pour rester efficace sans perdre le lien.

Faire face aux conflits

- ▶ Identifier les spécificités des conflits individuels et collectifs.
- ▶ Différencier ses pratiques selon la nature des conflits : recadrage, arbitrage, médiation, régulation, autorégulation.
- ▶ Faire face aux rumeurs, aux tentatives de déstabilisation, aux tensions larvées impactant une ou plusieurs équipes.
- ▶ Gérer les leaders négatifs et officieux, les manipulateurs d'opinions, les opposants de l'ombre.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **390 € HT** (468 € TTC)

2 Journée de certification Management

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PMPGE**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **790 € HT** (948 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **1170 € HT** (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Leadership et Management

Le parcours d'excellence pour transformer son autorité

DURÉE : 6 jours (code web YLM)

PRIX : 3 600 € HT (4 320 € TTC)

PARTICIPANTS

CADRES DIRIGEANTS, MEMBRES DE COMITÉS DE DIRECTION ET MANAGERS EXPÉRIMENTÉS.
CHEFS DE PROJETS COMPLEXES OU RESPONSABLES RH.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Renouveler son autorité par acquisition de nouveaux leviers d'influence positive et de communication persuasive.
- ▶ Cultiver l'engagement collectif et préserver la cohésion d'équipe.
- ▶ Différencier son style de management en fonction des profils d'individus et de situations
- ▶ Piloter la montée en compétences par l'évaluation, la délégation et la fidélisation stratégique des talents.
- ▶ Repenser son organisation : l'intégration des neurosciences et des outils technologiques de l'IA générative.
- ▶ Savoir manager en régulant les tensions, les différents types de conflits et les situations de crise en instaurant une communication fluide et saine.


CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrez les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : YLM

CLIQUEZ ICI 

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35


Adaptable en ONE TO ONE

Cette formation peut être adaptée **en individuel, à distance, au même prix** mais avec une durée réduite de moitié.

 **Contactez-nous au 01 64 23 67 35**

PROGRAMME

1 Réinventer l'autorité et l'influence

- ▶ Assumer la responsabilité hiérarchique : l'assertivité dans la demande, la fermeté dans le refus et la diplomatie dans la critique.
- ▶ Exercer une influence positive : l'utilisation du storytelling et l'alignement entre le discours verbal et la posture non-verbale.
- ▶ Répondre au besoin de cohérence : l'affirmation de ses décisions et le dépassement des biais cognitifs (syndrome de l'imposteur, socio-anxiété).
- ▶ Coordonner un projet : mise en place d'une équipe et d'outils de pilotage, coordination de compétences transversales et dispersées sans autorité statutaire.

2 Susciter l'engagement et maintenir la mobilisation

- ▶ Protéger la cohésion d'équipe autour de valeurs communes : la gestion proactive de l'anxiété, de la volatilité, du turnover, du présentisme et des oppositions passives.
- ▶ Créer une culture du feedback : la mise en place d'une évaluation continue et la valorisation systématique de l'autonomie et de l'initiative.
- ▶ Adopter des postures protectrices : la prévention de l'épuisement professionnel (burn-out) et la protection de l'écologie mentale de ses collaborateurs.
- ▶ Créer un environnement où le changement est perçu comme une opportunité d'amélioration : les clés de l'engagement en période de transition.

3 Différencier ses postures selon les profils

- Prendre conscience de son style managérial, tel que les collaborateurs le perçoivent : enquête 360 avec Performances-Talents®.
- Distinguer les atouts, limites et distorsions cognitives de chaque collaborateur
- Affiner son intelligence comportementale : le décryptage des signaux faibles et la maîtrise de l'écoute active pour capter l'implicite.
- Manager la diversité intergénérationnelle : la responsabilisation des jeunes recrues (Gen Z) et la remobilisation des seniors expérimentés.

4 Rassembler, évaluer et déployer les compétences

- Attirer et conserver les meilleurs : l'inventaire des besoins objectifs, la conduite d'un entretien de recrutement ou d'évaluation.
- Intégrer les nouveaux (onboarding) : comment aider un collaborateur à se faire accepter, à progresser, à devenir autonome.
- Orchestrer la montée en compétences : l'utilisation méthodique de la délégation comme véritable levier de développement stratégique.
- Accompagner vers l'autonomie : la mise en œuvre de démarches régulières d'évaluation, de formation interne, de tutorat et de mentorat.

5 S'organiser différemment

- Tirer parti du fonctionnement du cerveau : l'application des neurosciences pour améliorer la prise de décision, la mémoire et la concentration.
- Déployer l'intelligence émotionnelle : la synchronisation relationnelle et la capacité de décentrage au quotidien.
- Intégrer les nouvelles technologies : l'utilisation pertinente de l'IA générative pour automatiser les process, gagner du temps et se recentrer sur l'accompagnement humain.
- Maîtriser les méthodes de résolution de problème : brainstorming, mind mapping, méthode scamper.

5 Agir et trancher en situation de crise

- Désamorcer les escalades conflictuelles : l'intervention avec sang-froid pour neutraliser la mauvaise foi, les provocations et les rivalités de territoires.
- Entrer dans le référentiel de l'autre pour comprendre sa logique et traiter le vrai problème : rivalité, jeux de posture, intolérance à l'incertitude.
- Maintenir les objectifs et communiquer en situation de crise : écoute active, discours consensuel, leadership engagé, postures de médiation, techniques de négociation.
- Introduire l'innovation et le changement et les faire accepter : le traitement des résistances, la conversion de l'inquiétude en levier de progression.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Management

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PMYLM**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 790 € HT (948 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

L'atelier de certification **Management**

DURÉE : 1 jour (code web CQMN)

PRIX : 790 € HT (948 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS, CHEFS D'ÉQUIPE, COORDINATEURS ET TOUT COLLABORATEUR AMENÉ À PILOTER UNE ÉQUIPE OU UN PROJET AU QUOTIDIEN.

PRÉREQUIS : Cet atelier de certification n'exige pas de prérequis particuliers. Il est cependant recommandé d'avoir suivi au préalable un cycle de management de l'Institut.

OBJECTIFS

- ▶ Démontrer par la pratique ses compétences managériales et les certifier.

DÉROULEMENT

- ▶ **Avant l'atelier**, chaque candidat complète un **questionnaire d'auto-évaluation** sur la plateforme **Performances-Talents** pour identifier ses forces et ses axes d'amélioration.
- ▶ **Les candidats** participent à un parcours composé de **5 étapes, chacune conçue pour évaluer une compétence clé du management**. Chaque palier a un thème, un objectif et des critères d'évaluation précis.
- ▶ **Les apprenants sont évalués à la fois par les autres participants et par un évaluateur** qui intervient pour observer, guider et évaluer les compétences mises en action.

CHAQUE PARTICIPANT SERA CONFRONTÉ À :

- des mises en situation contextualisées et hyperréalistes,
- des études de cas interactives et le décryptage analytique de vidéos situationnelles,
- des échanges de pratiques et des feedbacks à 360°,
- une évaluation collective et croisée des postures managériales.

Dans chaque atelier, les participants sont issus de différentes formations ce qui enrichit encore plus le partage de connaissances.



APTITUDES ÉVALUÉES

- 1. Affirmer sa décision :** la prise de position assumée dans un environnement complexe et la réaction appropriée face à diverses situations.
- 2. Déléguer efficacement :** la transmission claire d'une tâche, d'une mission ou d'une responsabilité en adaptant sa communication au profil du collaborateur.
- 3. Remotiver un collaborateur :** l'accompagnement patient, l'utilisation du feedback et la stimulation d'un profil démotivé vers l'atteinte de ses objectifs.
- 4. Conduire un entretien :** l'ajustement constant de sa posture, de son écoute et de sa directivité face aux situations rencontrées.
- 5. Recadrer avec courage :** la remise en cause d'un comportement inapproprié, sans fuir l'affrontement ni détruire la cohésion d'équipe.

Cet atelier peut être choisi seul ou **ajouté en option à certaines formations**



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)

www.performances.fr
code web : CQMN

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au **01 64 23 67 35**

Formations

**EFFICACITÉ
GESTION DU TEMPS
IA - ASSISTANT(E)**



Optimiser son efficacité professionnelle

DURÉE : 2 jours (code web EP6)

PRIX : 1 190 € HT (1 428 € TTC)

PARTICIPANTS

TOUT COLLABORATEUR EXPOSÉ À UNE FORTE CHARGE MENTALE, À DES INTERRUPTIONS CONTINUES ET AU RISQUE D'ÉPUISEMENT.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Identifier sa véritable valeur ajoutée.
- ▶ Maîtriser sa disponibilité.
- ▶ Préserver son énergie.
- ▶ Renforcer sa résilience.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : EP6

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Alléger sa charge mentale au quotidien

- ▶ Distinguer l'essentiel du superflu : les injonctions dramatiques et les priorités réelles.
- ▶ Démasquer les fausses urgences, les réunions stériles, les jeux de postures, le narratif et les scénarios de ses collaborateurs sous pression.
- ▶ Dénouer le piège du multitâche : alléger sa charge mentale pour plus d'efficacité réelle.
- ▶ Assumer ses limites : l'affirmation de soi pour anticiper l'épuisement.

Piloter son attention et sa disponibilité

- ▶ Organiser son temps en privilégiant les vraies priorités : comment éviter les pièges de l'urgence ?
- ▶ Doser sa disponibilité : ouvrir des plages clairement dédiées aux entretiens, aux réunions, au téléphone, aux emails, au temps de l'isolement et de la réflexion.
- ▶ Gagner du temps en utilisant les bons outils bureautiques et l'IA générative (Claude, Copilot, ChatGPT).
- ▶ Articuler son emploi du temps avec celui de ses partenaires : les outils collaboratifs à privilégier.

Développer sa résilience et son équilibre

- ▶ Prévenir l'épuisement professionnel : les signaux faibles du burn-out chez soi et chez les autres.
- ▶ Gérer l'imprévisible : la neuroplasticité face aux dérangements urgentissimes de dernière minute.
- ▶ Sécuriser ses temps de repos : l'instauration de coupures réelles pour recharger ses batteries et débrancher son cerveau.
- ▶ Trouver ses zones de confort : l'écoute du stress, des émotions, du corps pour y puiser une énergie motrice renouvelée plutôt qu'un frein ou un blocage.

Protéger son écosystème

- ▶ Se prémunir contre les pressions extérieures : la construction d'une bulle et sa maintenance.
- ▶ Maintenir à distance les personnalités énergivores, les chronophages émotionnels et les conflits
- ▶ Contenir les émotions contagieuses : découragement, instauration d'une solidarité de terrain.
- ▶ Pratiquer la simplicité : la chasse au superflu pour atteindre ses objectifs et revenir à l'essentiel.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : PSEP6

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 690 € HT (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur www.performances.fr

Gestion du temps et des priorités

DURÉE : 2 jours (code web TM2)

PRIX : 1 290 € HT (1 548 € TTC)

PARTICIPANTS

COLLABORATEURS OU MANAGERS SOUCIEUX D'OPTIMISER LA GESTION DE LEUR TEMPS DANS LE CADRE DE LEURS RESPONSABILITÉS.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Redéfinir son périmètre.
- ▶ Maintenir des relations de qualité lorsque le temps se comprime et s'accélère
- ▶ Savoir se protéger de l'éparpillement, des dérangements, des sollicitations continues.
- ▶ S'affirmer sereinement.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : TM2

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au **01 64 23 67 35**

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Redéfinir sa pyramide des priorités

- ▶ Clarifier sa relation au temps : l'analyse de ses schémas de fonctionnement afin de se recentrer sur sa véritable valeur ajoutée.
- ▶ Déjouer les urgences factices : des postures urgentistes aux problèmes d'organisation.
- ▶ Clarifier ses objectifs prioritaires : l'alignement strict de son emploi du temps sur les véritables enjeux de sa mission.
- ▶ Repérer et réparer les fuites du temps : surcharge d'informations, communication dysfonctionnelle, déplacements ou rencontres inutiles.

Exploiter les outils adéquats

- ▶ Gérer les flux de production et de communication : l'anticipation des goulots d'étranglement, le traitement groupé.
- ▶ Collaborer en mode hybride avec l'IA générative : collecte d'informations et synthèses, production d'écrits mis en page (courrier, rapport, supports).
- ▶ Choisir l'outil de communication le plus adapté à la communication: LinkedIn, Sms, WhatsApp, email, call, visio ou rendez-vous dans la vraie vie.
- ▶ Adopter les bonnes pratiques (time boxing, batching, méthode Pomodoro, règle des deux minutes) et les partager avec son équipe.

Neutraliser les chronophages et les interruptions

- ▶ Identifier ses dévoreurs de temps : la protection de sa concentration face aux interruptions répétées (déplacements, smartphones, appels, bavards impénitents,...)
- ▶ Canaliser la réunionite : la réduction drastique des rencontres sans ordre du jour ni décision tangible (méthode agile, points-minute).
- ▶ Optimiser l'asynchrone : la gestion méthodique de la boîte mail pour ne plus subir la tyrannie de l'immédiateté.
- ▶ Faire du collectif une ressource pour gagner du temps et non en perdre : la mise en place de rituels de synchronisation d'équipe clairs et limités dans le temps.

S'affirmer et négocier ses délais sous pression

- ▶ Savoir se rendre indisponible : l'art de fermer sa porte avec tact sans que ça soit mal interprété.
- ▶ Oser dire "non" aux demandes abusives : la formulation d'un refus constructif sans justification ni culpabilisation.
- ▶ Négocier face aux injonctions : la remise en cause argumentée (mais ouverte) des délais souhaités par les clients ou la hiérarchie.
- ▶ Protéger le temps de son équipe : le filtrage des pressions extérieures pour prévenir la surcharge mentale collective, préserver la cohésion... et garantir la production.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **390 € HT** (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSTM2**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **690 € HT** (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **1170 € HT** (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Préparer son départ en retraite

**FORMATION
ORGANISÉE
SUR DEMANDE**

DURÉE : 1 jour

code web ZP1

Pour étudier votre projet
intra, **contactez-nous**
au **01 64 23 67 35**

EN SAVOIR PLUS

CLIQUEZ ICI



PARTICIPANTS

TOUS COLLABORATEURS SOUCIEUX
D'ORGANISER LA CONTINUITÉ DE
LEURS RESPONSABILITÉS.

Prérequis : Cette formation
ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Redistribuer judicieusement et méthodiquement les savoir-faire et les savoir-être professionnels.
- ▶ Développer de nouveaux projets et entretenir son capital personnel.

PROGRAMME

Organiser son départ de façon professionnelle

- ▶ Les enjeux financiers liés à la retraite et les différentes options : où et comment s'informer pour connaître ses droits.
- ▶ Comprendre les enjeux psychologiques liés au changement d'identité professionnelle.
- ▶ Elaborer une cartographie des savoir-faire stratégiques et des expertises précieuses.
- ▶ Explorer les modalités de transmission formelles et informelles : tutorat, mentorat, manuel d'utilisation, archivage de l'information.

Se projeter dans l'avenir avec sérénité

- ▶ S'adapter au changement de rythme pour construire d'autres projets.
- ▶ Gérer son nouveau capital-temps, son capital-santé, son capital relationnel et intellectuel.
- ▶ Entretenir sa curiosité et sa mémoire : méthodes et outils d'apprentissage après 60 ans et l'élaboration d'un programme personnalisé.
- ▶ Choisir de nouvelles pistes d'investissement : apprentissage, nouvelle activité professionnelle indépendante, vie associative, bénévolat, partage de compétences...

Gérer les relations téléphoniques difficiles

**FORMATION
ORGANISÉE
SUR DEMANDE**

DURÉE : 2 jours

code web OAT

Pour étudier votre projet
intra, **contactez-nous**
au **01 64 23 67 35**

EN SAVOIR PLUS

CLIQUEZ ICI



PARTICIPANTS

RESPONSABLES DE L'ACCUEIL OU DU STANDARD
TÉLÉPHONIQUE.

COLLABORATEURS DU SERVICE COMMERCIAL.
ASSISTANT(E)S.

Prérequis : Cette formation ne nécessite
pas de prérequis.



OBJECTIFS

- ▶ Accueillir de façon véritablement "professionnelle" dans une logique de qualité de service.
- ▶ Faire gagner du temps à tout le monde en traitant efficacement les appels.
- ▶ Maîtriser les règles de la diplomatie pour parvenir rapidement à un accord.
- ▶ Faire face de façon positive aux interlocuteurs agressifs et aux situations difficiles.



PROGRAMME

Identifier, valoriser et rassurer son interlocuteur

- ▶ Incarner personnellement l'entreprise : l'importance des premières secondes.
- ▶ Créer un climat de confiance : les expressions professionnelles et le vocabulaire positif.
- ▶ Les questions qui permettent d'identifier les vrais besoins : les bénéfices de l'écoute active et la reformulation des attentes.
- ▶ Valoriser son interlocuteur et lui faire sentir immédiatement qu'il est compris : faire preuve d'intelligence émotionnelle.

Traiter les appels

- ▶ Concilier le standard et l'accueil : le traitement simultané de plusieurs appels ou de plusieurs visiteurs.
- ▶ Filtrer les appels avec efficacité : se tenir au courant des circuits d'information dans l'entreprise.
- ▶ Faire patienter sans "faire attendre" : rassurer, valoriser, reprendre un appel de façon chaleureuse.
- ▶ Prendre un message de façon claire et en garantir l'acheminement final.

S'affirmer avec diplomatie

- ▶ Mener le dialogue avec méthode : l'argumentation constructive et la validation des points d'accord.
- ▶ Traiter les situations inconfortables : la maîtrise de ses réflexes défensifs et le contournement de la spirale agressive.
- ▶ Adoucir les arguments offensifs : la synchronisation verbale et la conclusion positive.
- ▶ Développer une vraie qualité de service : la gestion d'une réclamation grâce à des réponses rapides et concrètes.

Faire face aux situations difficiles

- ▶ Gérer les incivilités : distinguer la provocation de l'expression d'un réel problème de fond. Comprendre la peur et identifier le vrai besoin.
- ▶ Désamorcer une tension, une inquiétude ou une colère latente : maîtriser toute la gamme des comportements adaptés.
- ▶ Gérer les mécontents, les impatients, les angoissés, les susceptibles et les bavards.
- ▶ Gérer ses propres émotions et renforcer sa confiance en soi : comment déjouer les tentatives de manipulation.

Profession Assistant(e) : les nouvelles compétences

DURÉE : 2 jours (code web ANC)

PRIX : 990 € HT (1 188 € TTC)

PARTICIPANTS

ASSISTANT(E)S DE DIRECTION, ASSISTANT(E)S DE GESTION ET D'ÉQUIPE.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Affirmer son positionnement : la construction d'un partenariat proactif avec sa hiérarchie.
- ▶ Piloter son organisation : la sanctuarisation de son temps face aux interruptions continues.
- ▶ Fluidifier la communication : l'équilibre entre la courtoisie et la fermeté dans les relations professionnelles.
- ▶ Gagner en productivité : l'utilisation de l'IA pour automatiser les tâches administratives et pour monter en compétences.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)

www.performances.fr
code web : ANC

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Se positionner et construire sa légitimité

- ▶ Clarifier son rôle : la définition précise de ses responsabilités, de ses limites et de sa valeur ajoutée.
- ▶ Établir un partenariat solide en clarifiant ses vraies priorités : les "entretiens-minute".
- ▶ Gérer les sollicitations multiples : l'affirmation de soi pour répondre aux exigences de plusieurs managers sans se laisser déborder.
- ▶ Devenir force de proposition : l'anticipation des besoins et la facilitation du travail de l'ensemble de l'équipe.

Optimiser son organisation et sa charge de travail

- ▶ Hiérarchiser les urgences : la distinction rigoureuse entre l'important, le superflu et le faussement urgent.
- ▶ Protéger sa concentration : la mise à l'écart des "mangeurs de temps".
- ▶ Structurer le travail collectif : l'organisation méthodique des réunions, de la convocation à la prise de notes utile.
- ▶ S'affirmer avec tact : l'art de formuler un refus constructif et de faire respecter son agenda.

Maîtriser la communication orale et écrite

- ▶ Faire preuve d'intelligence émotionnelle pour gérer les situations délicates
- ▶ Optimiser ses écrits avec l'IA : la délégation aux IA de la rédaction ou la correction des écrits professionnels (courriers, études, publications commerciales).
- ▶ Relayer l'information : le filtrage, la synthèse et la transmission de données fiables à sa direction.
- ▶ Désamorcer les tensions : le traitement professionnel des personnalités difficiles et des interlocuteurs impatientes.

S'adapter aux évolutions du métier et de la technologie

- ▶ Automatiser le traitement documentaire : l'utilisation des IA génératives pour résumer des rapports denses ou analyser des pièces jointes.
- ▶ Formuler des requêtes efficaces : la création de modèles d'instructions (prompts) pour collaborer avec l'IA de manière pertinente et contextuelle.
- ▶ Assurer la veille concurrentielle : mettre en place des automatismes.
- ▶ Garantir la sécurité de l'entreprise : la protection stricte des données confidentielles ou sensibles lors de l'utilisation d'outils numériques.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSANC**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 690 € HT (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur www.performances.fr

Acquérir les bases de l'IA générative

ChatGPT, Copilot, Gemini, Claude

DURÉE : 1 jour (code web GPT)

PRIX : 890 € HT (1 068 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS, PROFESSIONNELS DES RESSOURCES HUMAINES, COMMERCIAUX, FONCTIONS SUPPORT. TOUT COLLABORATEUR AMENÉ À RÉDIGER, ANALYSER OU SYNTHÉTISER DES INFORMATIONS DENSES.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis techniques (les participants sont invités à se munir de leur ordinateur portable avec un accès à une IA).

OBJECTIFS

- ▶ Démystifier le fonctionnement des IA.
- ▶ Choisir le bon outil selon la tâche et le contexte.
- ▶ Formuler des requêtes précises.
- ▶ Garantir la fiabilité des résultats et la sécurité des données.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : GPT

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

Adaptable en ONE TO ONE

Cette formation peut être adaptée **en individuel, à distance, au même prix** mais avec une durée réduite de moitié.

 **Contactez-nous au 01 64 23 67 35**

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Comprendre l'IA générative et choisir son assistant

- ▶ Découvrir la mécanique de l'IA : la compréhension simplifiée des modèles de langage et des raisons pour lesquelles la machine se trompe parfois avec aplomb.
- ▶ Identifier les usages à rentabilité immédiate : la délégation des e-mails, des comptes rendus, des synthèses et de la structuration de projets.
- ▶ Comparer les solutions du marché : les avantages et les limites de ChatGPT, Copilot, Gemini et Claude selon les besoins d'une PME.
- ▶ Poser un cadre d'utilisation sécurisé : ce qui peut être confié à la machine, l'anonymisation des requêtes, la sanctuarisation des données confidentielles.

Produire des livrables irréprochables avec méthode

- ▶ Construire une requête infallible : l'assemblage des six briques (rôle, objectif, contexte, contraintes, format, critères de qualité).
- ▶ Créer ses pré-prompts métier : les modèles prêts à l'emploi (assistant RH, rédacteur, analyste, préparateur de réunion).
- ▶ Stabiliser la qualité des réponses : les exemples, les contre-exemples, les demandes de clarification, les itérations courtes.
- ▶ Installer une routine anti-hallucination : la vérification croisée des sources, les tests de cohérence, la validation humaine qui garde le dernier mot.

+ EN OPTION > 1 solution possible pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel IA de 1h30 (post-formation)

Un entretien individuel en visio permet de mettre en pratique la formation sur un cas concret du participant. Le formateur l'accompagne pour affiner sa démarche, sécuriser l'utilisation de l'IA et aboutir à un outil ou une méthode directement applicable.

PRIX DE L'OPTION

(à ajouter au prix de la formation) :
390 € HT (468 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Maîtriser l'IA générative

DURÉE : 2 jours (code web GPT2)

PRIX : 1490 € HT (1 788 € TTC)

PARTICIPANTS

RESPONSABLES DE SERVICE, CHEFS DE PROJET, RESPONSABLES RH, RÉFÉRENTS IA.
TOUTE PERSONNE CHARGÉE D'INDUSTRIALISER LES USAGES DE L'IA DANS SON PÉRIMÈTRE.

Prérequis : Pratique régulière d'une IA générative).

Venir avec un ordinateur portable et ses propres cas d'usage.

OBJECTIFS

- ▶ Sélectionner les processus qui rapportent.
- ▶ Construire des chaînes de traitement fiables.
- ▶ Concevoir des assistants et des agents métier.
- ▶ Contrôler, documenter et corriger.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : GPT2

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

 Adaptable en ONE TO ONE

Cette formation peut être adaptée **en individuel, à distance, au même prix** mais avec une durée réduite de moitié.

 **Contactez-nous au 01 64 23 67 35**

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Sélectionner et cadrer les processus à automatiser

- ▶ Cartographier les cas d'usage : la priorisation des tâches à fort retour (gain de temps, reporting, gestion de projet).
- ▶ Chiffrer avant de construire : le temps actuel, le temps cible, le coût des erreurs.
- ▶ Définir ce qu'on n'envoie jamais : le secret professionnel, les données RH, les données clients.
- ▶ Fixer les règles techniques d'usage : les outils autorisés, les comptes, la traçabilité.

Construire des chaînes de traitement

- ▶ Aligner déclencheur, traitement, contrôle qualité et action humaine : l'anatomie d'un processus automatisé.
- ▶ Standardiser les tâches récurrentes : les procédures prêtes à déployer (comptes rendus, synthèses de dossiers, traductions, relances).
- ▶ Outiller sans complexité : l'intégration via la suite bureautique classique.
- ▶ Tester avant de généraliser : le pilote sur un service, la mesure, la correction.

Concevoir des assistants et des agents métier

- ▶ Définir le rôle d'un assistant : son objectif, son périmètre, ses sources autorisées, ses interdictions formelles.
- ▶ Configurer un assistant : l'aide à la préparation d'entretiens, au recrutement, au traitement des réclamations, à l'analyse de compétences.
- ▶ Passer de l'assistant à l'agent : la délégation d'une suite d'actions et les garde-fous indispensables.
- ▶ Documenter les limites pour les collègues : la fiche d'usage de chaque assistant.

Contrôler, corriger et maintenir

- ▶ Mettre en place le contrôle de fiabilité : la vérification croisée systématique.
- ▶ Simuler les incidents : l'entraînement de l'équipe à diagnostiquer et corriger les hallucinations.
- ▶ Organiser la maintenance : la revue des assistants, l'abandon de ceux qui n'ont pas pris, la mise à jour des sources.
- ▶ Mesurer la valeur : les indicateurs de temps, de qualité et d'usage réel.

+ EN OPTION > 1 solution possible pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel IA de 1h30 (post-formation)

Un entretien individuel en visio permet de mettre en pratique la formation sur un cas concret du participant. Le formateur l'accompagne pour affiner sa démarche, sécuriser l'utilisation de l'IA et aboutir à un outil ou une méthode directement applicable.

PRIX DE L'OPTION

(à ajouter au prix de la formation) :
390 € HT (468 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur www.performances.fr

Produire des écrits professionnels avec l'IA

S'appuyer sur l'IA sans perdre sa signature

DURÉE : 2 jours (code web AEP)

PRIX : 1 190 € HT (1 428 € TTC)

PARTICIPANTS

COLLABORATEURS, ASSISTANT(E)S, CADRES ET MANAGERS
DEVANT PRODUIRE DES DOCUMENTS STRUCTURÉS :
COURRIERS, RAPPORTS, NOTES DE SYNTHÈSE,
SUPPORTS COMMERCIAUX.

Prérequis : Aucun prérequis technique. Les bases de l'IA générative sont conseillées. Venir avec un ordinateur portable.

OBJECTIFS

- Structurer sa pensée avant de déléguer.
- Rédiger avec assistance.
- Préserver son authenticité.
- Sécuriser ses livrables.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : AEP

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

 Adaptable en ONE TO ONE

Cette formation peut être adaptée **en individuel, à distance, au même prix** mais avec une durée réduite de moitié.

 **Contactez-nous au 01 64 23 67 35**

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Organiser sa pensée et affirmer sa valeur ajoutée

- Cartographier ses idées : la structuration mentale préalable à toute délégation de la rédaction.
- Captiver le lecteur sursollicité : la pyramide inversée pour imposer son message d'emblée.
- S'affranchir des carcans scolaires : la règle des 3C (clair, concis, compréhensible) contre le jargon et les formules ampoulées.
- Définir son angle : l'enjeu politique ou la nuance émotionnelle que la machine ne devinera jamais.

Collaborer en mode hybride avec l'IA

- Sélectionner l'outil adapté en acceptant ses limites : ChatGPT, Copilot, Gemini, NotebookLM, Claude.
- Rédiger des prompts élaborés : la collecte, la synthèse, le plan selon l'objectif, la contextualisation du besoin.
- Synthétiser la complexité : les données multi-sources dans un périmètre sécurisé (NotebookLM, mode projet).
- Professionnaliser la mise en forme : le gabarit adapté au type de document (courrier, rapport, contrat, support commercial).

Préserver sa signature et son style

- Articuler IA et intelligence humaine : rassembler, organiser, produire, relire sans illusion, se faire relire sans complaisance.
- Garder la main sur la machine : la neutralisation de ses biais et de son conformisme discipliné.
- Humaniser ses textes : l'empathie sincère, la créativité authentique, parfois le clin d'œil.
- Doser l'intervention technologique : la chasse aux redondances algorithmiques et aux détours inutiles.

Sécuriser ses livrables et garantir sa crédibilité

- Auditer les contenus générés : l'esprit critique face aux hallucinations, le croisement des sources.
- Orchestrer le multicanal : la déclinaison d'un message central vers tous les formats (compte rendu, note, e-mail).
- Sanctuariser sa crédibilité : l'éradication définitive du hit-parade des fautes.
- Protéger le capital immatériel : la confidentialité et l'anonymisation rigoureuse des données avant toute requête.

+ EN OPTION > 1 solution possible pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel IA de 1h30 (post-formation)

Un entretien individuel en visio permet de mettre en pratique la formation sur un cas concret du participant. Le formateur l'accompagne pour affiner sa démarche, sécuriser l'utilisation de l'IA et aboutir à un outil ou une méthode directement applicable.

PRIX DE L'OPTION

(à ajouter au prix de la formation) :
390 € HT (468 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur www.performances.fr

Manager une équipe à l'heure de l'IA

DURÉE : 1 jour (code web XIAM)

PRIX : 1 190 € HT (1 428 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS DE PROXIMITÉ, CADRES INTERMÉDIAIRES, RESPONSABLES D'ÉQUIPE ET CHEFS DE PROJET.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis techniques.

Venir avec un ordinateur portable avec un accès à au moins une IA générative.

OBJECTIFS

- ▶ Automatiser le pilotage d'équipe.
- ▶ Préparer ses entretiens managériaux.
- ▶ Réinvestir le temps gagné.
- ▶ Affirmer son Intelligence Humaine.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : XIAM

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

Adaptable en ONE TO ONE

Cette formation peut être adaptée **en individuel, à distance, au même prix** mais avec une durée réduite de moitié.

 **Contactez-nous au 01 64 23 67 35**

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Déléguer le pilotage opérationnel à la machine

- ▶ Séquencer et planifier un projet, étape par étape : l'optimisation du prompt.
- ▶ Organiser la répartition des ressources humaines et matérielles : la constitution d'une bibliothèque.
- ▶ Préparer vos entretiens en fonction du profil des interlocuteurs de leurs objectifs.
- ▶ Préparer vos réunions, expédier l'ordre du jour, automatiser le compte-rendu.
- ▶ Créer et gérer des assistants IA spécialisés en management pour automatiser les tâches répétitives de gestion de projet / d'équipe ou émettre des recommandations en fonction des situations rencontrées.

Réinvestir le temps gagné dans le management humain

- ▶ Approfondir les entretiens individuels pour resituer chaque collaborateur dans son contexte personnel et comprendre ses motivations réelles.
- ▶ Adapter sa posture aux situations à fort enjeu hiérarchique : l'entretien de recrutement, de recadrage, d'évaluation ou de remotivation.
- ▶ Désamorcer les tensions naissantes, gérer les conflits ouverts et piloter les situations de crise avec sang-froid.
- ▶ Développer le sentiment d'appartenance, l'esprit d'équipe et la cohésion autour d'une vision stratégique partagée.
- ▶ Gérer les résistances (et ses propres résistances) face à l'implémentation de l'IA.

+ EN OPTION > 1 solution possible pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel IA de 1h30 (post-formation)

Un entretien individuel en visio permet de mettre en pratique la formation sur un cas concret du participant. Le formateur l'accompagne pour affiner sa démarche, sécuriser l'utilisation de l'IA et aboutir à un outil ou une méthode directement applicable.

PRIX DE L'OPTION

(à ajouter au prix de la formation) :
390 € HT (468 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Piloter la transition IA de son organisation

Décider vite, déployer juste, protéger l'humain

DURÉE : 2 jours (code web XIAO)

PRIX : 1 290 € HT (1 548 € TTC)

PARTICIPANTS

DIRIGEANTS DE PME ET D'ETI, DIRECTEURS D'ÉTABLISSEMENT SANITAIRE ET MÉDICO-SOCIAL, CHEFS DE PÔLE, DRH, MEMBRES DE COMITÉS DE DIRECTION CHARGÉS DE CONDUIRE L'INTÉGRATION DE L'IA.

Prérequis : Aucun prérequis technique.

Venir avec un ordinateur portable et un accès à une IA générative.

OBJECTIFS

- ▶ Cartographier ce que l'IA doit faire et ne pas faire.
- ▶ Arbitrer les outils, les règles et le budget.
- ▶ Transformer les résistances en alliances.
- ▶ Mesurer, corriger, tenir le cap.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)

www.performances.fr

code web : XIAO

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Diagnostiquer et arbitrer : ce que l'IA fera, ce qu'elle ne fera pas, ce que cela coûte

- ▶ Distinguer l'effet de mode de l'effet de levier : l'inventaire des tâches réellement automatisables et de celles qui font la valeur.
- ▶ Cartographier les usages sauvages déjà installés : les IA que vos collaborateurs utilisent sans le dire, les données qui sortent déjà.
- ▶ Chiffrer le gisement : le temps récupérable par service, converti en heures, en euros et en marge de manœuvre.
- ▶ Choisir le bon niveau d'automatisation : IA généralistes, assistants spécialisés ou agents autonomes, selon la taille et le métier.
- ▶ Fixer les règles avant les incidents : la charte d'usage, les données sensibles (RGPD, secret médical, AI Act), la traçabilité des décisions assistées.
- ▶ Trancher ce qui se construit, ce qui s'achète et ce qui ne se délègue jamais : la décision, la responsabilité, la relation.

Embarquer et piloter : les équipes, les indicateurs, les 90 premiers jours

- ▶ Décrypter la géographie des résistances : les profils qui adoptent, ceux qui sabotent en silence, ceux qui se surinvestissent.
- ▶ Nommer la peur du remplacement au lieu de la nier : l'argumentaire honnête sur ce qui change, ce qui disparaît et ce qui s'ouvre.
- ▶ Installer les relais : les référents IA de terrain, le mentorat inversé, les rituels de partage des découvertes.
- ▶ Réinvestir le temps gagné vers la relation, le client, le patient et la qualité, faute de quoi l'IA devient un plan social déguisé.
- ▶ Définir cinq indicateurs et pas cinquante : le temps libéré, la qualité perçue, l'usage réel, les incidents, le climat.
- ▶ Construire son plan à 90 jours : le premier chantier, visible, mesurable et réversible, ses responsables, son budget, sa date de bilan.

+ EN OPTION > 1 solution possible pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel IA de 1h30 (post-formation)

Un entretien individuel en visio permet de mettre en pratique la formation sur un cas concret du participant. Le formateur l'accompagne pour affiner sa démarche, sécuriser l'utilisation de l'IA et aboutir à un outil ou une méthode directement applicable.

PRIX DE L'OPTION

(à ajouter au prix de la formation) :
390 € HT (468 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Gagner du temps avec l'IA

Déléguer les routines à la machine, protéger l'essentiel

DURÉE : 1 jour (code web XIAT)

PRIX : 1 190 € HT (1 428 € TTC)

PARTICIPANTS

CADRES, CHEFS DE PROJET, FONCTIONS SUPPORT ET COLLABORATEURS NOYÉS SOUS LES FLUX D'INFORMATIONS ET LES TÂCHES ADMINISTRATIVES.

Prérequis : Aucun prérequis technique. Venir avec un ordinateur portable et un accès à une IA générative.

OBJECTIFS

- ▶ Filtrer et condenser l'information.
- ▶ Automatiser les routines.
- ▶ Récupérer des plages de travail de fond.
- ▶ Garantir la sécurité des données.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : XIAT

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

 Adaptable en ONE TO ONE

Cette formation peut être adaptée **en individuel, à distance, au même prix** mais avec une durée réduite de moitié.

 **Contactez-nous au 01 64 23 67 35**

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Déléguer le traitement de l'information et les routines

- ▶ Condenser la surcharge : l'extraction immédiate de l'essentiel d'un rapport, d'une étude ou d'un fil d'e-mails interminable.
- ▶ Automatiser la production récurrente : les courriers, les réponses standardisées, les transcriptions et les relances.
- ▶ Organiser son flux de travail : la planification assistée de la semaine et la fin de la tyrannie de l'immédiateté.
- ▶ Domestiquer sa boîte mail et son agenda : le tri, la priorisation et la préparation automatiques.
- ▶ Sécuriser les données traitées : la confidentialité de l'entreprise et des clients face aux assistants numériques.

Réinvestir le temps gagné dans le travail de fond

- ▶ Redéfinir ses véritables priorités : le recentrage sur le cœur de métier et sur ce que la machine ne peut pas accomplir.
- ▶ Protéger des plages de concentration : la lutte contre la fragmentation et l'interruption permanente.
- ▶ Reprendre la main sur sa veille : l'IA comme filtre plutôt que comme source supplémentaire de bruit.
- ▶ Renforcer la présence sur le terrain : le temps rendu à l'écoute, à la négociation et aux échanges informels.
- ▶ Assumer le courage décisionnel : la responsabilité humaine finale face au prêt-à-penser des recommandations algorithmiques.

+ EN OPTION > 1 solution possible pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel IA de 1h30 (post-formation)

Un entretien individuel en visio permet de mettre en pratique la formation sur un cas concret du participant. Le formateur l'accompagne pour affiner sa démarche, sécuriser l'utilisation de l'IA et aboutir à un outil ou une méthode directement applicable.

PRIX DE L'OPTION

(à ajouter au prix de la formation) :
390 € HT (468 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur www.performances.fr

Gérer les compétences et les personnalités avec l'IA

Décoder les profils, adapter sa posture

DURÉE : 1 jour (code web XIAGC)

PRIX : 1 190 € HT (1 428 € TTC)

PARTICIPANTS

RESPONSABLES RH, MANAGERS ET TOUT ENCADRANT CONFRONTÉ À DES PERSONNALITÉS COMPLEXES.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis techniques. Venir avec un ordinateur portable avec un accès à au moins une IA générative.

OBJECTIFS

- ▶ Cartographier les profils comportementaux avec l'IA.
- ▶ Préparer un entretien sensible sur mesure.
- ▶ Adapter sa posture à la diversité des profils.
- ▶ Garantir la sécurité des données personnelles.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : XIAGC

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

Adaptable en ONE TO ONE

Cette formation peut être adaptée **en individuel, à distance, au même prix** mais avec une durée réduite de moitié.

 **Contactez-nous au 01 64 23 67 35**

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Décoder les profils et les dynamiques comportementales

- ▶ Exploiter Coach-IA pour analyser un profil : l'envoi de questionnaires en 360, le portrait de synthèse, les assistants IA, la confidentialité des données.
- ▶ Lire les quatre moteurs du caractère : Dépendance, Ouverture, Combativité, Sensibilité, et leurs combinaisons.
- ▶ Repérer les narratifs d'enfermement et les scénarios de blocage : l'histoire que chacun se raconte quand elle se heurte à la réalité.
- ▶ Générer des recommandations managériales sur mesure : la préparation d'un entretien sensible ou d'une réunion difficile.
- ▶ Conduire un entretien avec une grille de lecture individuelle assistée par l'IA.

Réinvestir l'Intelligence Humaine (IH) dans l'accompagnement

- ▶ Intégrer la réalité humaine de ses collaborateurs au-delà de leur fonction : la posture ajustée aux besoins particuliers.
- ▶ Aider un collaborateur à se libérer de son narratif : les soft skills, les freins, la montée en compétences, l'employabilité.
- ▶ Traiter les problématiques RH selon les profils : le recrutement, la mobilité, la formation, la constitution d'équipes fonctionnelles.
- ▶ Prévenir le burnout, les départs et les risques psychosociaux : la lecture précoce des signaux par profil.
- ▶ Gérer les situations où sa propre personnalité est contrariée : ses valeurs, ses croyances et son propre narratif face à l'autre.

+ EN OPTION > 1 solution possible pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel IA de 1h30 (post-formation)

Un entretien individuel en visio permet de mettre en pratique la formation sur un cas concret du participant. Le formateur l'accompagne pour affiner sa démarche, sécuriser l'utilisation de l'IA et aboutir à un outil ou une méthode directement applicable.

PRIX DE L'OPTION

(à ajouter au prix de la formation) :
390 € HT (468 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur www.performances.fr

Formations

**COMMUNICATION
EXCELLENCE
RELATIONNELLE
GESTION DES CONFLITS**



Prendre la parole de façon professionnelle

La prise de parole en entretien, en réunion ou en public

DURÉE : 2 jours (code web ZOE)

PRIX : 990 € HT (1 188 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS, CHEFS D'ÉQUIPE, EXPERTS, COMMERCIAUX OU COLLABORATEURS AMENÉS À EXPOSER LEURS IDÉES EN RÉUNION, EN ENTRETIEN OU DEVANT UN AUDITOIRE.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Surmonter son trac et canaliser sa peur.
- ▶ Structurer sa pensée en construisant un discours percutant
- ▶ Maîtriser son impact par la voix, le regard et le silence
- ▶ Gérer les questions difficiles ou les contradictions.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : ZOE

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Apprivoiser le trac et la pression du regard

- ▶ Diagnostiquer son anxiété : l'identification de son propre juge intérieur et des peurs irrationnelles liées à l'exposition.
- ▶ Canaliser l'énergie physique : l'utilisation des techniques d'ancrage au sol et de respiration abdominale.
- ▶ Dédramatiser l'enjeu : la prise de recul pour transformer le stress paralysant en bon trac moteur.
- ▶ Maîtriser les premières secondes : la création immédiate d'un climat de confiance dès l'entrée en scène.

Structurer un discours qui capte l'attention

- ▶ Définir son intention : la clarification de l'objectif unique de la prise de parole (informer, convaincre, rassurer).
- ▶ Construire son Pitch : la scénarisation de l'information avec une accroche forte et une conclusion mémorable.
- ▶ Simplifier le propos : la chasse aux mots parasites, au jargon technique et aux hémorragies verbales.
- ▶ Utiliser le storytelling : l'intégration d'anecdotes et d'exemples concrets pour donner de la chair à son sujet.

Déployer son charisme non-verbal

- ▶ Poser sa voix : le travail sur le volume, le rythme, l'articulation et l'intonation pour éviter la monotonie.
- ▶ Habiter l'espace : la maîtrise de la posture corporelle, de la gestuelle des mains et des déplacements pertinents.
- ▶ Capter par le regard : la distribution équitable de l'attention visuelle pour impliquer chaque membre de l'auditoire.
- ▶ Apprivoiser le vide : l'utilisation du silence stratégique pour marquer les esprits et reprendre son souffle.

Maîtriser l'interaction et l'improvisation

- ▶ Accueillir la contradiction : la réception sereine des remarques sans se placer sur la défensive.
- ▶ Reformuler pour gagner du temps : l'art de traiter les objections inattendues avec pédagogie et calme.
- ▶ Garder le fil conducteur : la technique pour ne pas se laisser happer par les digressions de la salle.
- ▶ Conclure avec panache : la maîtrise des derniers mots pour laisser une empreinte professionnelle forte.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **390 € HT** (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSZOE**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **690 € HT** (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **1170 € HT** (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée 01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Argumenter, Convaincre, Influencer

Jongler avec les mots pour atteindre ses objectifs

DURÉE : 2 jours (code web ACI)

PRIX : 1 290 € HT (1 548 € TTC)

PARTICIPANTS

COMMERCIAUX, NÉGOCIATEURS, ACHETEURS, COLLABORATEURS DES SERVICES RH, CADRES DIRIGEANTS ET MANAGERS DE TRANSITION.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Bâtir une stratégie d'influence propice à la persuasion
- ▶ Capter l'attention et construire une relation de confiance.
- ▶ Désamorcer les oppositions par la force de ses convictions et intégrer la critique
- ▶ Gagner l'adhésion par la pertinence de ses idées et le choix judicieux des mots.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : ACI

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Structurer son discours

- ▶ Analyser le terrain : la clarification immédiate du contexte, des contraintes et de l'enjeu réel de la négociation.
- ▶ Distinguer les faits des opinions : l'art d'imposer un cadre objectif pour éviter les débats irrationnels.
- ▶ Construire sa pyramide d'arguments : le choix des arguments exclusifs, percutants et hiérarchisés.
- ▶ Préparer ses munitions : l'anticipation méthodique des failles de son propre dossier pour ne jamais être pris au dépourvu.

Accrocher l'attention et créer l'alliance

- ▶ Créer l'empathie tactique : l'utilisation de l'intelligence émotionnelle pour comprendre l'intérêt caché de l'autre.
- ▶ Jongler avec les mots : la sélection du vocabulaire positif pour rassurer.
- ▶ Synchroniser son non-verbal : l'ajustement de son dynamisme et de son regard pour instaurer la confiance.
- ▶ Impliquer par l'illustration : le recours aux métaphores et aux preuves concrètes pour rendre l'argumentaire incontestable.

Déjouer les résistances et les objections

- ▶ Cartographier les forces en présence : l'identification rapide des alliés, des opposants de principe et des indécis.
- ▶ Explorer les réticences : l'utilisation du questionnement ouvert pour faire formuler les véritables blocages.
- ▶ Convertir l'objection en opportunité : la maîtrise des quatre étapes du traitement des doutes.
- ▶ Esquiver le rapport de force : la technique de la canalisation pour contourner la mauvaise foi sans brusquer.

Influencer et verrouiller la décision

- ▶ Doser la persuasion : l'approche proactive et progressive pour amener l'autre à se convaincre lui-même.
- ▶ S'adapter à la dernière minute : la flexibilité mentale pour modifier son plan face à un changement de contexte.
- ▶ Déclencher l'acte de décision : l'accompagnement rassurant vers le choix final.
- ▶ Verrouiller l'engagement : la formulation d'une conclusion claire, factuelle et sans ambiguïté pour éviter les rétractations.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **390 € HT** (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSACI**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **690 € HT** (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **1170 € HT** (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée 01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Réussir toutes ses réunions

**FORMATION
ORGANISÉE
SUR DEMANDE**

DURÉE : 1 jour

code web **REU**

Pour étudier votre projet
intra, **contactez-nous**
au **01 64 23 67 35**

EN SAVOIR PLUS

CLIQUEZ ICI



PARTICIPANTS

MANAGERS ET CHEFS DE PROJET NOYÉS SOUS LES SOLlicitATIONS ET CHERCHANT À REPRENDRE LA MAÎTRISE DE LEUR TEMPS.

TOUT COLLABORATEUR DEVANT ANIMER DES COMITÉS, DES BRIEFS OU DES GROUPES DE TRAVAIL, ORIENTÉS-RÉSULTATS.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Redéfinir le format : le choix critique de la durée, des participants et de la modalité (présentiel ou hybride) pour maximiser l'impact.
- ▶ Structurer ses réunions : la focalisation sur l'ordre du jour et la production de livrables tangibles.
- ▶ Animer avec autorité : la gestion ferme du temps de parole et le recadrage immédiat des digressions.
- ▶ Verrouiller les résultats : l'engagement formel des participants sur un plan d'action avant la sortie de salle.

PROGRAMME

Cadrer ses réunions

- ▶ Diagnostic de la "réunionite" : L'identification des fuites de temps et la suppression des rituels devenus inutiles.
- ▶ Le format "commando" : La réduction drastique de la durée (stand-up, speed meeting, 45 minutes max) pour forcer la synthèse.
- ▶ La sélection des participants : L'application de la règle de Jeff Bezos (two-pizza rule) pour ne convoquer que les décideurs réels.
- ▶ L'ordre du jour impératif : La définition d'objectifs de décision plutôt que de simples thèmes de discussion.

Concentrer ses réunions avec efficacité

- ▶ Le démarrage percutant : L'annonce des règles du jeu et de l'heure de fin non négociable.
- ▶ La distribution de la parole : L'art de couper court aux monologues, de solliciter les silencieux et de gérer l'attention en mode hybride.
- ▶ La gestion des perturbateurs : Le recadrage diplomatique mais ferme des bavards, des opposants et des hors-sujet.
- ▶ L'atterrissage réussi : La validation des décisions, des responsables et des échéances pour transformer la parole en action.

Animer les briefs et les débriefs

**FORMATION
ORGANISÉE
SUR DEMANDE**

DURÉE : 1 jour

code web ABD

Pour étudier votre projet
intra, **contactez-nous**
au **01 64 23 67 35**

EN SAVOIR PLUS

CLIQUEZ ICI



PARTICIPANTS

MANAGERS.
RESPONSABLES DE SERVICE.
CHEFS D'ÉQUIPE, RÉFÉRENTS.
CHARGÉS DE MISSIONS, CHEFS DE PROJETS.
RESPONSABLES COMMERCIAUX.
AGENTS DU SERVICE PUBLIC.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- Organiser efficacement un brief ou un débrief : les méthodes agiles.
- Faire circuler l'information avec fluidité, précision et concision.
- Conjuguer la souplesse et l'efficacité dans le traitement des problèmes.

PROGRAMME

Mettre en place un brief ou un débrief

- Se préparer et préparer les collaborateurs concernés : annoncer le brief, clarifier la finalité, donner du sens.
- Du briefing journalier au débriefing hebdomadaire : le choix du lieu, du moment, de la durée, du style (du mode formel au mode "Scrum" en position debout).
- Piloter son déroulement : faire passer des informations stratégiques, tactiques ou très opérationnelles.

Favoriser la fluidité dans les échanges

- Communiquer efficacement : comment être bref et précis en impliquant chacun.
- Faire remonter les informations : poser des questions ciblées, reformuler de manière active, faire émerger les non-dits, interpréter les silences et les réticences.
- Organiser un débrief constructif après un événement (formation, rendez-vous, réalisation, traitement d'un problème).

Résoudre les problèmes en renforçant la cohésion du groupe

- Concilier la rigueur et l'agilité pour préserver la cohésion sans étouffer la production d'idées.
- Traiter les tensions latentes ou déclarées : objections, craintes, réclamations plus ou moins réalistes.
- Transformer les erreurs en leçons positives pour l'avenir : valoriser la participation active et conclure sur des actions concrètes.

Former ses collaborateurs et les accompagner : transmission du savoir-faire, tutorat, coaching

**FORMATION
ORGANISÉE
SUR DEMANDE**

DURÉE : 2 jours

code web FCA

Pour étudier votre projet
intra, **contactez-nous**
au **01 64 23 67 35**

EN SAVOIR PLUS

CLIQUEZ ICI



PARTICIPANTS

COLLABORATEURS RH - MANAGERS - COLLABORATEURS IMPLIQUÉS DANS UN TRANSFERT DE SAVOIR-FAIRE, UNE RELATION DE FORMATION, D'ACCOMPAGNEMENT, DE COACHING, DE TUTORAT OU DE MENTORAT.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Transmettre et diffuser le savoir-faire.
- ▶ Favoriser la montée en compétence de vos collaborateurs.
- ▶ Former ses collaborateurs avec méthode et pédagogie.
- ▶ Maîtriser les techniques de tutorat, de mentorat et de coaching.

PROGRAMME

La préparation

- ▶ Clarifier sa mission, ses marges de manoeuvre et son positionnement : formateur, coach, tuteur ou mentor.
- ▶ Construire un parcours de formation : la décomposition en séquences, la progression pédagogique.
- ▶ Organiser l'alternance des séquences : ruptures de rythmes, changements de lieu, mises en situation, expériences ludiques.
- ▶ Stimuler la motivation des apprenants (notamment les juniors) : anticiper ou enrayer le décrochage.

La posture

- ▶ Les conditions de l'appropriation de connaissances chez les adultes : implication, autoformation, appropriation.
- ▶ Le triple métier du formateur : l'acteur, le coach et le metteur en scène.
- ▶ Soigner la relation avec l'apprenant : la création du contact, le dosage de l'amicalité et de l'autorité, le contrat d'engagement.
- ▶ Accompagner un apprenant sur le lieu de travail : les aléas possibles dans la confrontation au terrain.

L'intervention

- ▶ Limiter les déperditions d'information en étant clair, précis et concis.
- ▶ Donner de la chair à son sujet : l'humour, les anecdotes, les allusions à l'actualité.
- ▶ Fixer et maintenir l'attention : l'écartement des perturbations, le regard captivant, la théâtralité.
- ▶ Démultiplier les supports : infographie, présentations, langage audio-scripto-visuel, étude de cas.

La pédagogie

- ▶ Ajuster sa pédagogie au style d'apprentissage de l'apprenant et à ses préférences cognitives.
- ▶ Pratiquer le renforcement positif : signaux de reconnaissance, feed-back ciblés, ancrage d'une attitude nouvelle.
- ▶ Maîtriser les techniques de mémorisation : astuces mnémotechniques et répétitions méthodiques.
- ▶ Valider l'acquisition de chaque séquence avant de passer à la suivante : l'évaluation en cours d'acquisition.

Transmettre le savoir et le savoir-faire : de l'apprentissage assisté IA à la relation de mentorat

DURÉE : 2 jours (code web TLS)

PRIX : 1 290 € HT (1 548 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS, EXPERTS TECHNIQUES OU SENIORS SOUHAITANT VALORISER LEUR FIN DE CARRIÈRE PAR LA TRANSMISSION.

TUTEURS, PARRAINS OU FORMATEURS OCCASIONNELS CHARGÉS DE L'INTÉGRATION (ONBOARDING) ET DE LA RÉTENTION DES SAVOIRS.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Capturer l'expertise en repérant les savoir-faire critiques et les non-dits du métier.
- ▶ Utiliser différentes IA génératives pour accélérer la transmission.
- ▶ Construire une relation de confiance intergénérationnelle durable.
- ▶ Valider l'autonomie réelle du collaborateur.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : TLS

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au **01 64 23 67 35**

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Du sachant au passeur

- ▶ Cartographier le savoir critique : l'inventaire précis de ce qui fait la valeur du poste pour ne rien perdre.
- ▶ Structurer la matière : la transformation d'une expertise brouillonne en étapes digestes (les marches d'escalier).
- ▶ Définir le contrat : la clarification des rôles respectifs et des objectifs précis pour éviter les malentendus.

L'IA comme accélérateur de transmission

- ▶ Capitaliser avec l'IA : l'utilisation d'outils génératifs pour transformer une consigne orale en procédure claire.
- ▶ Activer l'auto-apprentissage : l'incitation du mentoré à utiliser l'IA comme tuteur personnel pour la théorie.
- ▶ Varier les méthodes : l'alternance entre la démonstration claire, l'expérimentation accompagnée et l'autonomie franche (et prise en compte du style d'apprentissage).

La relation et le choc des générations

- ▶ Décoder les attentes : la compréhension des leviers de motivation des générations Y et Z (sens, immédiateté).
- ▶ Pratiquer l'écoute active : la détection des blocages et des incompréhensions au-delà des hochements de tête.
- ▶ Formuler un feedback : l'art de corriger l'erreur de manière constructive sans briser la confiance.

Sécuriser l'envol

- ▶ Bâtir le plan d'intégration : la construction d'un calendrier réaliste sur les premiers mois (Onboarding).
- ▶ Gérer le lâcher-prise : le dosage subtil entre la présence rassurante et le retrait progressif pour favoriser le risque.
- ▶ Valider la compétence : l'évaluation objective de la capacité à faire seul sans complaisance.

+ EN OPTION > 1 solution possible pour personnaliser votre formation

1 Journée de Certification "Certification Formateur-Coach"

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PFTLS**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) :
690 € HT (828 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

L'excellence dans la relation client

DURÉE : 2 jours (code web QQS)

PRIX : 1 190 € HT (1 428 € TTC)

PARTICIPANTS

COLLABORATEURS EN CONTACT DIRECT AVEC LA CLIENTÈLE : ACCUEIL, COMMERCE (RETAIL), SERVICES, HÔTELLERIE, RESTAURATION, FONCTIONS SUPPORT.

TOUT COLLABORATEUR DE TOUTE ORGANISATION SOUHAITANT CRÉER UNE EXPÉRIENCE-CLIENT PERSONNALISÉE, AUTHENTIQUE ET MÉMORABLE.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Adopter une posture de gentillesse authentique.
- ▶ Progresser de l'intelligence émotionnelle vers l'ultra-personnalisation.
- ▶ Faire face aux réclamations et traiter les situations délicates.
- ▶ Maintenir l'excellence opérationnelle dans la durée.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : QQS

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au **01 64 23 67 35**

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Passer du service automatique au service ultra-personnalisé : l'impact des mots et des postures

- ▶ Comprendre les attentes "5 étoiles" : simplicité exigeante, régularité, cohérence, sensation de sécurité.
- ▶ Définir des standards réalistes : promesses tenables, points non négociables, marges d'initiative.
- ▶ Installer une présence qui rassure : premiers mots, diction, rythme, regard, micro-signes de considération.
- ▶ Stabiliser les codes non-verbaux : posture, distance juste, mimiques, calme visible, chaleur sans familiarité.

Maîtriser la relation fine : de la personnalisation à l'authenticité

- ▶ Lire entre les lignes : besoins non formulés, signaux faibles, contexte multiculturel, profils de clients.
- ▶ Calibrer le conseil et l'offre : questions utiles, reformulation, clarté, proposition, fermeture élégante.
- ▶ Déployer le langage positif : bannir les mots noirs (problème, petit, essayer, non), vocabulaire engageant et rassurant.
- ▶ Mettre en scène sans jouer un rôle : attention à l'invisible, mémoire du détail, storytelling utile et sobre.

Gérer les réclamations et les tensions : maintenir l'élégance sous la pression

- ▶ Désamorcer une réclamation : écoute active, excuses justes, orientation solution, clôture propre, prévention de rechute.
- ▶ Tenir un cadre sans rigidité : respect des procédures, équité, marge de manœuvre, cohérence de service.
- ▶ Réduire le temps d'attente vécu : information claire, micro-attentions, alternatives concrètes, reprise du contrôle.
- ▶ Protéger son énergie : charge mentale, stress, limites, récupération courte, continuité pro/perso.

Ancrer l'excellence dans la durée : faire de la qualité une signature collective

- ▶ Renforcer le service interne : transmissions, coordination, exemplarité, solidarité, fiabilité entre collègues.
- ▶ Affiner un style personnel : rester soi, respecter les standards, élégance stable, sobriété professionnelle.
- ▶ Solliciter le ressenti client : retours utiles, fidélisation, formulation des demandes de feedback.
- ▶ Transformer chaque erreur : apprentissage, protocole d'auto-amélioration, rituels d'équipe, progrès mesurables.

+ EN OPTION > 1 solution possible pour personnaliser votre formation

1 Journée de Certification "Certification Haute Qualité de Service"

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PLOQS**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) :
790 € HT (948 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Offrir une qualité de service 5 étoiles

DURÉE : 2 jours (code web QS5)

PRIX : 1 490 € HT (1 788 € TTC)

PARTICIPANTS

COLLABORATEURS DU TOURISME, DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION ET DU COMMERCE.
TOUS COLLABORATEURS D'UNE ORGANISATION SOUHAITANT OFFRIR L'EXCELLENCE EN RELATION CLIENT.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Incarner les codes et la posture de la Haute Qualité de Service (HQS) au quotidien.
- ▶ Anticiper les besoins implicites pour créer l'effet waouh.
- ▶ Maîtriser l'art du détail et la communication émotionnelle.
- ▶ Gérer les situations complexes avec l'élégance et la distance requises.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : QS5

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au **01 64 23 67 35**

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

L'ADN du service 5 étoiles : les codes de l'Excellence

- ▶ Décrypter l'univers du luxe : de la tradition à l'ultra-personnalisation moderne.
- ▶ Mettre le client à l'aise dès le premier contact : l'accueil, le vocabulaire, la diction, le feedback.
- ▶ Maîtriser les codes non-verbaux : l'élégance de la posture, de l'allure, du regard, des mimiques.
- ▶ L'Art du détail : l'immersion sensorielle et la construction d'une expérience mémorable.

Intelligence émotionnelle et personnalisation extrême

- ▶ Pratiquer l'excellence en situation d'accueil, de conseil, d'offre de service ou de prise de congé.
- ▶ Traiter les demandes, les attentes et les émotions du client : la HQS (Haute Qualité de Service).
- ▶ L'anticipation proactive : savoir lire entre les lignes et explorer les besoins non-formulés : le facteur multiculturel.
- ▶ Storytelling et mise en scène : transformer chaque interaction en un moment narratif unique.

Traiter les réclamations et les situations délicates

- ▶ Faire face aux situations délicates : client impatient, insatisfait, agacé, en colère.
- ▶ Canaliser son stress : réduction de la charge mentale, maintien de l'équilibre pro/perso.
- ▶ Conjuguer l'agilité et le respect des procédures : la cohérence du service.
- ▶ Réduire au maximum le temps d'attente : l'orientation solution efficace.

L'excellence et l'engagement dans la durée

- ▶ La solidarité et le service interne : pourquoi l'excellence commence avec ses collègues.
- ▶ Trouver et peaufiner son "style" personnel : rester soi dans le respect des standards.
- ▶ Oser solliciter les commentaires et le ressenti personnel du client pour le fidéliser.
- ▶ Transformer chaque erreur en une opportunité d'apprentissage : le protocole d'auto-amélioration continue.

+ EN OPTION > 1 solution possible pour personnaliser votre formation

1 Journée de Certification "Certification Haute Qualité de Service"

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PLQSS**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) :
790 € HT (948 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur www.performances.fr

L'excellence dans l'accueil multiculturel

DURÉE : 2 jours (code web EAM)

PRIX : 1 290 € HT (1 548 € TTC)

PARTICIPANTS

PERSONNEL EN CONTACT AVEC UNE CLIENTÈLE INTERNATIONALE : RÉCEPTION, CONCIERGERIE, ACCUEIL, SERVICE EN SALLE, BOUTIQUES ET MAISONS DE LUXE, RETAIL HAUT DE GAMME, BANQUE PRIVÉE.

RESPONSABLES D'ÉQUIPES FRONT OFFICE SOUHAILANT HARMONISER LES PRATIQUES D'ACCUEIL DE LEUR ÉTABLISSEMENT.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Lire un client en quelques instants : les signaux d'entrée, les codes culturels, les attentes implicites.
- ▶ Adapter les rituels de l'accueil : la posture, le langage, les usages sans caricature ni excès de zèle.
- ▶ Personnaliser le service : le "juste comme il faut", le calibrage de la présence, les bonnes marques d'attention.
- ▶ Gérer les situations délicates : les malentendus, les réclamations, la préservation de la face.

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Lire un client en quelques secondes

- ▶ Décoder les signaux d'entrée : la distance physique, le regard, la salutation, le ton, le rapport au temps et à l'attente.
- ▶ Utiliser la double grille Persométrie-Sociométrie : le décodage croisé de la personnalité et du référentiel culturel, à l'opposé du "bêtiér des nationalités".
- ▶ Ajuster sa lecture en continu : l'hypothèse, la vérification, la correction : l'observation active au service du client.
- ▶ Éviter le piège du stéréotype : l'individu d'abord, la culture ensuite ; le refus de l'origine supposée.

Adapter les rituels de l'accueil

- ▶ Maîtriser les codes de la première impression : la salutation, les titres, les noms, les gestes et les contacts physiques.
- ▶ Doser la parole et le silence : la conversation attendue ou la discrétion souhaitée, le formalisme ou la familiarité.
- ▶ Respecter les protocoles et les préséances : les attentes implicites de reconnaissance, les égards particuliers, les marques de considération.
- ▶ Intégrer les usages et les sensibilités : l'alimentation, l'alcool, les calendriers religieux, la pudeur, la mixité.

Personnaliser le service : le "juste comme il faut"

- ▶ Calibrer l'intensité de la présence : l'attention visible ou la discrétion absolue : les deux conceptions opposées du service d'excellence.
- ▶ Choisir les bonnes marques d'attention : les cadeaux, les surclassements, les attentions ajustées aux codes du client.
- ▶ Organiser la mémoire du client : la transmission des préférences culturelles entre les équipes et les services, la continuité de l'expérience.
- ▶ Incarner le standard maison : la compétence multiculturelle comme signature de l'établissement.

Gérer les situations délicates

- ▶ Traiter une réclamation interculturelle : la logique de la "face", l'excuse sans déjugement, la réparation sans humiliation.
- ▶ Dire non avec élégance : les formulations protectrices de l'honneur du client, le refus qui préserve la relation.
- ▶ Dénouer les incompréhensions : la barrière de la langue, les malentendus tarifaires, les techniques de clarification apaisante.
- ▶ Arbitrer les incidents entre clients : les frictions entre clientèles de cultures différentes, le tact et la neutralité de l'établissement.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : EAM

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

Gérer la diversité des cultures et des usages

DURÉE : 2 jours (code web GDC)

PRIX : 1 390 € HT (1 668 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS, COMMERCIAUX, CHEFS DE PROJET, PERSONNEL D'ACCUEIL ET DE RELATION CLIENT EN CONTACT RÉGULIER AVEC DES INTERLOCUTEURS INTERNATIONAUX.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- Cartographier les grandes aires culturelles : l'Europe, l'Asie, l'Afrique et le Nouveau monde ; leurs logiques profondes et leurs lignes de partage.
- Maîtriser les usages professionnels des grands pays : les salutations, les cadeaux, la relation d'affaires, la négociation.
- Adapter ses pratiques de management : les attentes hiérarchiques, les styles de décision, les codes du désaccord et du conflit.
- Relier chaque usage à sa cause : la grille de la Sociométrie comme boussole, l'explication des rituels par leur histoire, au-delà des listes de règles.

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

L'Europe : l'unité de façade, la diversité des codes

- Décoder les grandes familles européennes : les mondes germanique et scandinave, latin, anglo-saxon, slave et centre-européen.
- Comprendre les usages clés par leurs origines : la ponctualité germanique née de l'atelier, le formalisme français né de la cour et de l'État, le pragmatisme britannique né du précédent, la relation méditerranéenne née du port et du marché.
- Négocier et décider : le consensus nordique, la hiérarchie latine, le contrat anglo-saxon, le temps long de l'Europe centrale et orientale.
- Gérer les désaccords : le débat frontal, l'évitement poli, la médiation formelle : les codes du conflit selon les pays.

L'Asie et le Moyen-Orient : la face, le temps, le collectif

- Comprendre les fondamentaux : la préservation de la face, la primauté du groupe, le respect de l'ancienneté et de la hiérarchie.
- Distinguer les grands ensembles : la Chine, le Japon, la Corée, l'Inde, l'Asie du Sud-Est, les pays du Golfe.
- Réussir salutations et cadeaux : la carte de visite à deux mains, les rangs protocolaires, les présents codifiés, les tabous.
- Négocier et manager : la patience, l'implicite, la décision collective, le refus jamais formulé.

L'Afrique : la relation avant la transaction

- Distinguer les grandes aires : le Maghreb, l'Afrique de l'Ouest, l'Afrique de l'Est, l'Afrique australe ; les héritages linguistiques et religieux.
- Construire la relation d'affaires : le temps de la palabre, l'hospitalité, la place des aînés, les réseaux d'appartenance.
- Négocier et coopérer : l'oralité et la parole donnée, la valeur de l'écrit, le marchandage comme rituel social.
- Manager et gérer les conflits : l'autorité bienveillante, la médiation communautaire, la loyauté au groupe.

Le Nouveau monde : Amériques et Océanie

- Décoder l'Amérique du Nord : le pragmatisme états-unien, la culture du contrat, le feedback direct, la courtoisie canadienne.
- Comprendre l'Amérique latine : la relation personnelle, la chaleur relationnelle, la flexibilité du temps, la hiérarchie de type familial.
- Travailler avec l'Océanie : l'égalitarisme australien et néo-zélandais, la décontraction codifiée, la culture du fairplay.
- Négocier et manager d'un continent à l'autre : la vitesse contre la relation, le droit contre la confiance, les styles opposés du conflit.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : GDC

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

Développer sa performance relationnelle

DURÉE : 2 jours (code web DPR)

PRIX : 790 € HT (948 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS, CHEFS DE PROJET ET TOUT COLLABORATEUR SOUHAITANT AMÉLIORER SES RELATIONS PROFESSIONNELLES.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Développer son intelligence émotionnelle.
- ▶ Décoder l'implicite : la lecture des non-dits et du langage non verbal.
- ▶ Pratiquer la Communication Différentielle : l'ajustement de son discours au profil de l'autre.
- ▶ S'affirmer avec souplesse.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : DPR

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au **01 64 23 67 35**

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Se connaître pour désactiver ses automatismes

- ▶ Comprendre son profil : l'analyse de son caractère, de sa génération et de son propre style relationnel.
- ▶ Faire accepter ses limites : la communication transparente sur ses atouts et ses zones d'inconfort auprès de ses collègues.
- ▶ Transformer ses émotions : la canalisation de son propre ressenti pour en faire un moteur d'action et non un frein.
- ▶ Exprimer son point de vue : la verbalisation de ses besoins pour éviter l'accumulation des frustrations.

Décoder l'autre et faire preuve d'empathie

- ▶ Oser l'amabilité inconditionnelle : la création de la confiance, même dans la lassitude ou la contrariété.
- ▶ Pratiquer l'écoute attentive : l'art de la reformulation orientée pour replacer les mots dans leur véritable contexte.
- ▶ Observer la gestuelle : le décryptage des attitudes et des mimiques pour comprendre la vérité au-delà du discours de façade.
- ▶ Accorder sa longueur d'onde : la synchronisation verbale et non verbale pour se mettre en phase avec son interlocuteur.

Pratiquer la Communication Différentielle®

- ▶ S'exprimer avec clarté : la structuration d'une argumentation illustrée et compréhensible.
- ▶ Adapter son canal : l'ajustement de son discours au profil psychologique de la personne en face.
- ▶ Maîtriser l'éventail des postures : l'aisance pour demander, refuser, critiquer ou réagir à un compliment.
- ▶ S'imposer en douceur : l'introduction de consignes claires tout en gérant la frustration de l'équipe.

Restaurer le lien face aux comportements négatifs

- ▶ Comprendre la colère : l'exploration de la psychologie de la peur et de la violence verbale chez l'autre.
- ▶ Dénouer les jeux toxiques : la protection de son équilibre face au chantage affectif permanent et au terrorisme relationnel.
- ▶ Faire face à l'agression : l'esquive de l'escalade émotionnelle pour se faire respecter sans rompre le dialogue.
- ▶ Recadrer de façon constructive : l'association du collaborateur à la solution pour faire émerger de nouveaux comportements.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **390 € HT** (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSDPR**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) :
690 € HT (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) :
1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Pratiquer l'écoute active professionnelle : l'art de poser les bonnes questions

DURÉE : 1 jour (code web PEA)

PRIX : 690 € HT (828 € TTC)

PARTICIPANTS

TOUS COLLABORATEURS AYANT BESOIN DE RENFORCER LEURS CAPACITÉS D'ÉCOUTE ACTIVE ET LEUR INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Comprendre les bénéfices de l'écoute active en termes de qualité relationnelle et de productivité collective.
- ▶ Développer ses qualités d'écoute attentive pour faire émerger les non-dits et recueillir toute l'information utile.
- ▶ Conduire un entretien ou une réunion en utilisant les techniques professionnelles de questionnement progressif.
- ▶ Recueillir toute l'information utile en réduisant les déperditions, les malentendus, la frustration et les égratignures.

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

L'écoute attentive

- ▶ Identifier les sources courantes de malentendus, de vexation et de déperditions d'informations.
- ▶ Mettre à l'aise son interlocuteur : le respect, la valorisation, le choix du lieu et du moment.
- ▶ Instaurer la confiance : la prise en compte de la météo émotionnelle de l'autre et de son référentiel symbolique.
- ▶ Maîtriser les fondamentaux de l'écoute active : de la sympathie à l'empathie professionnelle.
- ▶ Utiliser le langage non-verbal pour établir et entretenir une synchronisation émotionnelle et un effet-miroir.
- ▶ Canaliser les tensions, l'hémorragie verbale, l'inquiétude, la colère et le découragement.

L'art de la question

- ▶ Utiliser le questionnement progressif pour clarifier le contexte, les implicites et les primitives.
- ▶ Moduler l'ouverture de ses questions en fonction des circonstances et des interlocuteurs.
- ▶ Ordonner les questions : les techniques de la reformulation explicite, synthétique et interprétative.
- ▶ Utiliser le silence pour favoriser la réflexion : la gestion (très) prudente des interruptions.
- ▶ Repérer les feux verts, les feux rouges et les déviations afin d'éviter les impasses.
- ▶ Oser donner de l'information précieuse pour en recevoir : le poids de la transparence, de l'authenticité, et de l'autocritique.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSPEA**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 690 € HT (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)

www.performances.fr

code web : PEA

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

Mieux communiquer pour mieux coopérer

De l'écoute personnelle à l'impact collectif

DURÉE : 2 jours (code web MCMC)

PRIX : 1 090 € HT (1 308 € TTC)



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : MCMC

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une
adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au **01 64 23 67 35**

PARTICIPANTS

TOUTE PERSONNE DEVANT INTERAGIR EFFICACEMENT POUR FAIRE AVANCER DES PROJETS (SANS FORCÉMENT DE LIEN HIÉRARCHIQUE).

MANAGERS, CHEFS DE PROJET, CADRES INTERMÉDIAIRES ET COLLABORATEURS TRANSVERSES.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Désactiver ses propres filtres.
- ▶ Décrypter le référentiel de l'autre.
- ▶ Faire émerger l'intelligence collective.
- ▶ Synchroniser les actions de terrain.

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Se connaître pour désactiver ses filtres et automatismes

- ▶ Cartographier son profil relationnel : l'intégration de son caractère, de sa génération et de son style de communication spontané.
- ▶ Repérer ses automatismes sous pression : l'identification des réactions réflexes qui se déclenchent dans l'urgence ou la surcharge de travail.
- ▶ Neutraliser ses propres filtres de transmission : la mise à distance des préjugés et des projections qui déforment la formulation d'une demande.
- ▶ Assumer ses zones de vulnérabilité : la communication transparente sur ses limites de disponibilité pour éviter le ressentiment et la frustration.

Décrypter le référentiel et les véritables enjeux de ses interlocuteurs

- ▶ Lire l'écran de la coopération : l'observation tactique des signaux faibles et du langage non verbal marquant l'adhésion réelle ou le décrochage.
- ▶ Détecter l'implicite des échanges : l'analyse des besoins et des craintes dissimulés sous le discours de façade ou la politesse de complaisance.
- ▶ Anticiper les résistances passives : le repérage des silences qui sabotent ensuite la mise en œuvre des décisions communes.
- ▶ Suspendre son jugement immédiat : l'accueil du point de vue de l'autre avant d'évaluer, pour ne pas verrouiller la discussion face à des profils complexes.

Faire émerger l'intelligence collective au quotidien

- ▶ Dépasser le simple face-à-face : le basculement d'une posture interpersonnelle vers l'animation d'une véritable dynamique de groupe.
- ▶ Structurer le partage d'informations : la création d'un cadre sécurisant pour encourager la prise de parole et éviter le conformisme discipliné.
- ▶ Reformuler pour le collectif : l'art de synthétiser les apports individuels et les sous-entendus pour sécuriser une compréhension commune.
- ▶ Convertir l'échange en repères actionnables : la traduction immédiate des discussions et des idées en décisions tangibles exploitables par tous.

Se synchroniser pour garantir l'efficacité et l'engagement

- ▶ Créer des rituels de cohésion : l'instauration de points de contact réguliers pour maintenir un niveau de confiance et de respect opérationnel.
- ▶ Purger les tensions organisationnelles : la verbalisation objective des conflits de processus ou de ressources avant qu'ils ne dégénèrent en conflits de personnes.
- ▶ Fluidifier le travail hybride : le maintien du lien informel et de l'engagement malgré la distance, les visioconférences et les fils d'e-mails.
- ▶ Bâtir des solutions partagées : la transition de la compréhension mutuelle vers la prise de décision conjointe et la responsabilisation concrète.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSMCMC**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 690 € HT (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur www.performances.fr

Construire des relations positives au travail

Oser la qualité de vie en entreprise

**FORMATION
ORGANISÉE
SUR DEMANDE**

DURÉE : 2 jours

code web CRP

Pour étudier votre projet
intra, **contactez-nous**
au **01 64 23 67 35**

EN SAVOIR PLUS

CLIQUEZ ICI



PARTICIPANTS

TOUT COLLABORATEUR SOUHAITANT
AMÉLIORER SES RELATIONS PROFESSIONNELLES
OU CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE
LA QUALITÉ DE VIE EN ENTREPRISE.

Prérequis : Cette formation
ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Développer des relations gagnant-gagnant avec les collaborateurs.
- ▶ Communiquer avec doigté, adresse et professionnalisme.
- ▶ Déjouer la contagion des personnalités... et des situations toxiques.
- ▶ Contribuer à la qualité de l'ambiance et au bien-être au sein de l'équipe et de l'entreprise.

PROGRAMME

Établir des relations positives

- ▶ Comprendre le décalage entre sa personnalité réelle et l'image de soi portée à l'extérieur.
- ▶ Adopter un style relationnel adapté pour être accepté par tout le monde.
- ▶ Valoriser ses collaborateurs par les signaux de reconnaissance ciblés.
- ▶ Verbaliser sans complexe sa confiance, son optimisme et son estime.

Communiquer dans les situations délicates

- ▶ Formuler un refus ou une critique sans blesser.
- ▶ Gérer avec tact les demandes abusives et les agressions injustifiées.
- ▶ Comprendre et traiter les problèmes réels émotionnels cachés sous les prétextes.
- ▶ Gérer les émotions de ses interlocuteurs... et les siennes quand elles peuvent dérafer.

Faire face aux personnalités toxiques

- ▶ Identifier les personnalités toxiques dans son entourage : les indices, les pièges et la mise en place de stratégies adaptées.
- ▶ Comprendre la logique d'une personnalité toxique : ses mécanismes de défense et ses automatismes comportementaux.
- ▶ Se protéger et protéger son équipe de la contagion émotionnelle.
- ▶ Recadrer en douceur un collaborateur toxique... et parfois le transformer en allié.

Contribuer au bien-être collectif

- ▶ Identifier les conditions du bien-être au sein de l'équipe, du service, de l'entreprise : les conditions de la Qualité de Vie en Entreprise.
- ▶ Analyser les facteurs concrets qui peuvent plomber l'ambiance ou au contraire stimuler le moral : l'arbre des causes et des effets.
- ▶ Agir à son échelle personnelle : pratiquer l'exemplarité et déclencher la contagion de bonne humeur, dissocier l'émotionnel et le professionnel, canaliser le stress ou le convertir en source d'énergie positive.
- ▶ Intervenir dans la systémique d'un groupe : éviter les incompatibilités d'humeur, réorganiser l'espace, aménager du temps fédérateur.

Utiliser la PNL dans un contexte professionnel

Ajuster son langage à la vérité subjective de ses interlocuteurs

**FORMATION
ORGANISÉE
SUR DEMANDE**

DURÉE : 2 jours

code web PNL

Pour étudier votre projet
intra, **contactez-nous**
au **01 64 23 67 35**

EN SAVOIR PLUS

CLIQUEZ ICI



PARTICIPANTS

PROFESSIONNELS DE LA COMMUNICATION ET DES ÉCHANGES PROFESSIONNELS : MANAGERS ET ASSISTANT(E)S, CHEFS DE SERVICE OU DE PROJET NÉGOCIATEURS ET COMMERCIAUX, COLLABORATEURS RH.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Partir à la découverte de la subjectivité de ses collaborateurs, de ses partenaires ou de ses clients.
- ▶ Adopter les outils de la PNL pour entrer en relation avec eux de façon pertinente.
- ▶ Construire des relations de confiance en communiquant avec eux dans leur propre langage : individualiser sa communication verbale et non verbale, quel que soit le contexte professionnel.
- ▶ Utiliser les techniques de la PNL pour atteindre ses objectifs : définition, mobilisation, visualisation.

PROGRAMME

Comprendre la logique du miroir et les fondements de la PNL

- ▶ Découvrir les présupposés de la PNL et la façon dont se construit notre "carte du monde".
- ▶ Comprendre l'effet-miroir et l'impact de la synchronisation dans la relation.
- ▶ Coordonner sa communication verbale et non verbale.
- ▶ Exercices pratiques pour intégrer le langage de l'autre et son univers de représentation.

Partir à la découverte de son interlocuteur réel

- ▶ Observer finement son interlocuteur afin de le "calibrer".
- ▶ Découvrir les écueils de l'écoute-projection de soi et les caractéristiques de l'écoute centrée sur l'autre : s'entraîner à écouter sans interrompre et à poser des questions ouvertes.
- ▶ S'informer avec précision pour comprendre les codes verbaux et le système de représentation de l'interlocuteur : repérer les imprécisions du langage et poser les questions pertinentes grâce au méta-modèle.
- ▶ Comprendre l'intérêt motivant du feed-back et les critères de son efficacité : jeux de rôles inspirés du quotidien réel des participants.

Maîtriser ses propres attitudes

- ▶ Savoir se décentrer de soi pour se mettre à la place de l'autre, le rassurer, le motiver et lui faire passer un message.
- ▶ Décoder ses propres ressentis pour éviter les phénomènes de projection et rester disponible à la découverte de son interlocuteur.
- ▶ Recadrer ses idées de façon positive et souple pour faire passer un message ou relativiser une émotion.
- ▶ Pratiquer en sous-groupe les "positions de perception" pour apprendre à se préparer.

Augmenter sa performance personnelle

- ▶ Savoir transformer un problème en objectif précis, positif, opérationnel, réaliste et situé dans le temps.
- ▶ S'entraîner à la détermination d'objectif en PNL et à leur formulation optimale.
- ▶ Savoir se motiver et activer son énergie par l' "auto-ancrage de ressources".
- ▶ Utiliser les techniques de visualisation pour préparer sa réussite.

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Gérer les personnalités difficiles

DURÉE : 2 jours (code web ZP4)

PRIX : 1 490 € HT (1 788 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS ET ASSISTANTS. COLLABORATEURS RH.
TOUT COLLABORATEUR EN PRISE AVEC DES RELATIONS QUELQUEFOIS DIFFICILES.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Faire face aux personnes réputées difficiles et aux désordres qu'elles suscitent.
- ▶ Identifier et désamorcer les mécanismes qui peuvent rendre une relation "difficile".
- ▶ Adopter les bonnes postures, notamment en situation managériale.
- ▶ Protéger sa concentration et son efficacité professionnelle.

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Identifier et comprendre les personnalités difficiles

- ▶ Reconnaître une personnalité difficile : les signaux d'alerte.
- ▶ Différencier une personnalité difficile d'une personnalité toxique.
- ▶ Comprendre la mécanique enfouie des "distorsions cognitives" : l'angoisse irrationnelle et inconsciente, au-delà de la logique et du discours.
- ▶ Cartographier les mécanismes de défense qui conduisent à des automatismes comportementaux en réponse à des situations-gâchettes : les modèles et les outils d'analyse.

Gérer des personnalités égocentriques

- ▶ Les personnalités narcissiques : l'inflation de l'égo et le manque d'empathie.
- ▶ Les personnalités théâtrales : le besoin de séduire et de monopoliser l'attention.
- ▶ Les personnalités accusatrices : le complexe de persécution, le harcèlement moral.
- ▶ Les personnalités dominatrices : l'hyperactivité, l'urgence permanente.
- ▶ Les personnalités transgressives : les provocations incessantes et le besoin de sortir du cadre.

Gérer des personnalités insulaires, fragiles ou complexées

- ▶ Les personnalités insulaires : la sociophobie, l'indisponibilité mentale.
- ▶ Les personnalités perfectionnistes : le complexe de culpabilité, la psychorigidité.
- ▶ Les personnalités inquiètes : le complexe d'insécurité, l'anxiété contagieuse.
- ▶ Les personnalités autodestructrices : la victimisation, l'auto-sabotage, les jeux pervers.
- ▶ Les personnalités opposantes-ambigües : la jalousie enfouie, le harcèlement inversé, la zizanie.

Protéger son efficacité professionnelle au contact de personnalités difficiles

- ▶ Limiter le temps consacré aux personnes mangeuses d'énergie : l'aménagement de pôles refuges et la mise au point des règles d'hygiène relationnelle.
- ▶ Ne pas alimenter le jeu d'une personnalité difficile en se montrant difficile avec elle : l'esquive du ping-pong verbal, du chantage affectif permanent, du terrorisme relationnel, des jeux de rôles... pas drôles.
- ▶ Canaliser un interlocuteur qui continue indéfiniment à faire la tête et qui diffuse des rumeurs toxiques : la confrontation constructive avec un interlocuteur de mauvaise foi.
- ▶ Reconstruire son équilibre professionnel lorsqu'il est ébranlé : la canalisation de ses propres émotions et la gestion de son stress.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSZP4**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 690 € HT (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : ZP4

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

Collaborer avec des personnalités complexes

DURÉE : 2 jours (code web CPD)

PRIX : 1 490 € HT (1 788 € TTC)

PARTICIPANTS

TOUS COLLABORATEURS CONFRONTÉS À DES PERSONNALITÉS DIFFICILES.

MANAGERS OU COLLABORATEURS RH EXPOSÉS À DES RELATIONS DÉSTABILISANTES..

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Désamorcer les scénarios de blocage : libérer les collaborateurs de leurs propres croyances limitantes pour débloquer le travail au quotidien.
- ▶ Endiguer les dérives toxiques : neutraliser les comportements extrêmes pour protéger la santé mentale et l'ambiance du collectif.
- ▶ Arbitrer sur le terrain : adapter ses arbitrages managériaux aux urgences opérationnelles des PME et structures médico-sociales.
- ▶ Protéger son équilibre : poser des limites fermes pour éviter la surcharge émotionnelle et l'épuisement managérial.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)

www.performances.fr
code web : CPD

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au **01 64 23 67 35**

PROGRAMME

Décoder et désamorcer les postures de blocage au quotidien

- ▶ Gérer le Dévoué-Docile : stopper le syndrome du sauveur, prévenir le burn-out silencieux et transformer la soumission en proactivité.
- ▶ Recadrer l'Hédoniste-Rêveur : contrer l'évitement de l'effort et ramener le collaborateur aux exigences de productivité.
- ▶ Canaliser la Sentinelle-Urgentiste : apaiser l'anxiété chronique et interdire la précipitation érigée en mode de fonctionnement.
- ▶ S'appuyer sur le Lucide-Consensuel : utiliser le réalisme de certains profils pour désamorcer les drames et fluidifier le travail.

Neutraliser les dérives comportementales

- ▶ Démasquer le Martyr chronique : briser le cercle du chantage affectif, de la victimisation systématique et de l'auto-sabotage.
- ▶ Contenir l'Opportuniste transgressif : imposer une tolérance zéro face au contournement des règles et au mépris des procédures.
- ▶ Affronter le Tyran perfectionniste : protéger l'équipe contre le micro-management destructeur et la critique paralysante.
- ▶ Désactiver l'Accusateur paranoïaque : mettre un terme à la recherche de coupables et couper court aux théories du complot en interne.

Arbitrer sur le terrain (Spécificités PME et Médico-social)

- ▶ Prévenir l'usure professionnelle : outiller les managers de proximité face à la contagion de la détresse et à l'épuisement de compassion.
- ▶ Enrayer l'absentéisme et le turnover : détecter les signaux faibles de sur-engagement ou de désengagement total.
- ▶ Trancher les conflits d'experts : mener des médiations fermes entre exigences médico-techniques et impératifs économiques.
- ▶ Restaurer la performance : aligner les individualités sur le projet d'établissement et les contraintes budgétaires.

Prendre soin de soi et de ses collaborateurs

- ▶ Apaiser chacun de ses collaborateurs en fonction de sa sensibilité particulière : adapter son vocabulaire pour contourner les blocages.
- ▶ Réguler les dynamiques de groupe : faire la part des choses, jouer au médiateur, ne pas tomber dans des jeux de rôles délétères, désamorcer les relations toxiques.
- ▶ Développer sa résilience et renforcer son bouclier émotionnel : de la gestion du stress à la gestion du temps, de l'équilibre physique à la santé mentale.
- ▶ Traiter la "personnalité difficile" en soi : analyser ses propres distorsions cognitives et maîtriser ses automatismes comportementaux.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **390 € HT** (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSCPD**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **690 € HT** (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **1170 € HT** (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Faire face à l'agressivité et à l'incivilité

Les outils pour rester professionnel jusqu'au bout

DURÉE : 1 jour (code web FF1)

PRIX : 690 € HT (828 € TTC)

PARTICIPANTS

TOUT COLLABORATEUR EXPOSÉ À L'AGRESSIVITÉ OU À L'INCIVILITÉ, QUE CE SOIT EN INTERNE (COLLÈGUES, HIÉRARCHIE) OU EN EXTERNE (CLIENTS, USAGERS, FOURNISSEURS).

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Désamorcer les situations de tension.
- ▶ Maintenir une posture professionnelle.
- ▶ Protéger son équilibre personnel.
- ▶ Restaurer la communication.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : FF1

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au **01 64 23 67 35**

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Désamorcer les situations d'incivilité et d'agressivité

- ▶ Affronter les interlocuteurs difficiles : la conservation d'une attitude professionnelle pour restaurer une communication mal engagée.
- ▶ Comprendre les mécanismes de l'agressivité : l'identification des besoins non formulés grâce à une initiation à la Communication Différentielle®.
- ▶ Mobiliser l'arsenal des comportements de pacification : l'utilisation stratégique des questions qui désamorcent, de la reformulation du ressenti et de l'écoute active.
- ▶ Déployer une neutralité bienveillante : le maintien d'une posture apaisante pour contourner la mauvaise foi et les hémorragies verbales.
- ▶ Réagir face à une demande abusive : l'accompagnement de son interlocuteur vers la formulation de requêtes réalistes et recevables.

Renforcer sa stabilité émotionnelle et poser un cadre

- ▶ Poser un cadre respectueux : l'affirmation de ses limites pour protéger son espace vital sans pour autant entrer dans la confrontation.
- ▶ Désactiver ses automatismes personnels : la neutralisation de ses propres déclencheurs émotionnels pour éviter de compliquer la communication.
- ▶ Prendre de la distance à chaud : l'esquive de la spirale agressive par une dissociation émotionnelle immédiate.
- ▶ Organiser sa récupération : la mise en place de rituels de décompression pour ne pas se laisser contaminer et préserver son équilibre personnel.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **390 € HT** (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSFF1**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **690 € HT** (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **1170 € HT** (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Gérer les clients difficiles

DURÉE : 1 jour (code web GCL)

PRIX : 790 € HT (948 € TTC)

PARTICIPANTS

COLLABORATEURS EN CONTACT AVEC DES CLIENTS, DES PATIENTS OU DES USAGERS : ACCUEIL, SECRÉTARIATS, CABINETS MÉDICAUX, D'AVOCATS OU D'EXPERTS-COMPTABLES, SYNDICS, COMMERCE, SERVICES CLIENTS, FONCTIONS SUPPORT.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Décoder les ressorts du client difficile.
- ▶ Traiter une réclamation jusqu'à sa clôture.
- ▶ Dire non sans rompre la relation.
- ▶ Fidéliser après la tension.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : GCL

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Comprendre le client difficile et traiter sa réclamation

- ▶ Distinguer les profils : l'exigeant, le pinailleur, le procédurier, l'indécis, le bavard et le client de mauvaise foi.
- ▶ Lire le besoin caché sous la plainte : la peur d'être lésé, le besoin de reconnaissance, l'impatience, le sentiment d'injustice.
- ▶ Accueillir la réclamation comme une information : le coût d'un client perdu et la valeur d'une plainte bien traitée.
- ▶ Présenter l'excuse juste : la reconnaissance du ressenti sans l'aveu d'une faute qui n'existe pas.
- ▶ Conduire la réclamation avec méthode : les faits, l'enjeu réel, les options, l'engagement et le suivi.
- ▶ Répondre par écrit sans envenimer : le mail de réclamation, l'avis négatif en ligne, le recommandé du copropriétaire.

Tenir le cadre et fidéliser

- ▶ Dire non sans fermer la porte : le refus motivé, l'alternative réaliste et la formule qui préserve la relation.
- ▶ Résister aux pressions : le chantage au départ, la menace d'un avis négatif, le passage en force par la hiérarchie.
- ▶ Négocier la juste concession : ce qui se donne, ce qui s'échange et ce qui ne se discute jamais.
- ▶ Recadrer le client qui déborde : les demandes hors périmètre, les appels incessants, les honoraires contestés après coup.
- ▶ Construire des réponses d'équipe : les formules communes, les règles partagées, le relais vers un collègue ou un responsable.
- ▶ Transformer un mécontent en client fidèle : le suivi après litige et la preuve que la réclamation a servi.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **390 € HT** (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSGCL**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **690 € HT** (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **1170 € HT** (1404 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Maîtriser la pression et les rapports de force

DURÉE : 2 jours (code web PRF)

PRIX : 1 190 € HT (1 428 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS DE PROXIMITÉ, CADRES INTERMÉDIAIRES, CHEFS DE SERVICE ET CHEFS DE PROJET. TOUTE ORGANISATION OU COLLABORATEUR CONFRONTÉ À DES TENSIONS RÉCURRENTES, DES RÉSISTANCES ET DES CONTRAINTES FORTES.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- Cartographier les rapports de force.
- Choisir une posture souple mais solide.
- Déployer des stratégies et manœuvres au jeu d'échec.
- Maîtriser l'art de la négociation et de la médiation.

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Lire le jeu réel sous la pression

- Repérer les signaux d'alerte : la détection de l'urgence chronique, des attaques feutrées et des sabotages doux.
- Identifier la nature du jeu : la distinction entre un conflit frontal, une attitude passive-agressive ou le blocage d'un expert intouchable.
- Clarifier son cadre d'action : la définition de sa légitimité, de ses responsabilités réelles, de ses lignes rouges et de ses alliés.
- Mettre au jour les non-dits : l'exploration des sous-entendus, des conflits de priorités et des zones d'ambiguïté.

Tenir sans se raidir : rester souple mais solide

- Définir ce qui dépend de soi : l'analyse du périmètre, des ressources disponibles et des risques acceptables.
- Poser un cadre de discussion : l'instauration des règles du jeu, du bon rythme et d'une distance de sécurité émotionnelle.
- Recadrer sans escalade : la formulation d'un refus clair et d'une exigence sobre à l'aide d'un questionnement factuel.
- Protéger le collectif : la réalisation d'arbitrages réalistes, la priorisation partagée et la mise en place de sas de récupération.

Manoeuvrer comme au jeu d'échec : reprendre l'initiative sans brutaliser

- Anticiper à deux coups : la maîtrise du timing, l'économie des batailles et l'évitement des fautes d'ego.
- Occuper le terrain : la conquête de micro-territoires d'influence et la création d'alliances de circonstance.
- Neutraliser les coups classiques : le traitement de l'ultimatum, de la diversion, de la disqualification ou de la pression par le flou.
- Reprendre l'initiative : la préparation de scénarios multiples, de concessions graduées et la construction d'un accord minimal viable.

Maîtriser l'art de la négociation et de la médiation

- Préparer une négociation sous contrainte : la définition du mandat, des objectifs et des exigences non négociables.
- Conduire un échange tendu : le traitement des objections, des attaques, des demandes abusives et la sécurisation de l'accord.
- Installer une médiation courte : l'utilisation de l'écoute et de la reformulation pour trouver des intérêts communs et définir des clauses vérifiables.
- Prévenir l'épuisement : l'identification des signaux de burn-out individuel ou collectif et l'instauration de rituels d'hygiène de récupération.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSPRF**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 690 € HT (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : PRF

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

L'atelier de certification **Soft skills**

DURÉE : 1 jour (code web CQR)

PRIX : 690 € HT (828 € TTC)

PARTICIPANTS

Tous COLLABORATEURS.

PRÉREQUIS : Cet atelier de certification n'exige pas de prérequis particuliers.

OBJECTIFS

- ▶ Démontrer par la pratique ses compétences comportementales (soft skills) et les certifier.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : CQR

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

DÉROULEMENT

- **Avant l'atelier**, chaque candidat complète un **questionnaire d'auto-évaluation** sur la plateforme **Performances-Talents** pour identifier ses forces et ses axes d'amélioration.
- Les candidats participent à un parcours composé de **plusieurs étapes**, chacune conçue pour **évaluer** différentes **compétences en soft skills**.
- À chaque étape, les apprenants sont confrontés à des **mises en situation** réalistes, des **études de cas** collectives, des choix à faire ou des **vidéos à décrypter**, tout cela sous forme de **«jeux»** ou **d'activités interactives**.
- Les apprenants sont **évalués à la fois par les autres participants et par un évaluateur** qui intervient pour observer, guider et évaluer les compétences mises en action.
- Le parcours se divise en **5 étapes correspondant à une compétence clé des soft skills**. Chaque étape a un thème, un objectif et des critères d'évaluation précis.



APTITUDES ÉVALUÉES

1. Adopter des postures bienveillantes.
2. Pratiquer l'écoute active.
3. S'exprimer pour se faire comprendre.
4. S'affirmer avec assertivité.
5. Gérer efficacement les tensions.

Cet atelier peut être choisi seul ou **ajouté en option à certaines formations**



Formations

**CONNAISSANCE ET
GESTION DE SOI**

S'affirmer en situation professionnelle : les clés de l'assertivité

DURÉE : 2 jours (code web AZF)

PRIX : 890 € HT (1 068 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS ET COLLABORATEURS AMENÉS À S'AFFIRMER AVEC ASSERTIVITÉ DANS LE CADRE DE LEURS RESPONSABILITÉS.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Incarner une autorité naturelle pour exercer une influence crédible.
- ▶ Construire son image professionnelle ou managériale pour assumer son rôle avec aisance.
- ▶ Maîtriser les techniques professionnelles de l'affirmation de soi.
- ▶ Adapter ces techniques au contexte : entretien, réunion, situation de crise.

PROGRAMME

Développer sa confiance en soi dans le cadre professionnel

- ▶ Identifier les freins à l'estime de soi : insécurité intérieure, proximité d'un collaborateur toxique, conditions de travail difficiles, épuisement professionnel, colères contenues.
- ▶ Renforcer son estime de soi : dépasser la peur du jugement et du conflit, s'appuyer sur son expertise, son expérience et sa légitimité, prendre de la hauteur et dédramatiser.
- ▶ Muscler sa confiance vis-à-vis de ses interlocuteurs : oser des comportements relationnels inédits, renoncer au besoin d'être apprécié à tout prix, assumer sa personnalité.
- ▶ Construire son positionnement managérial : développer un charisme aligné avec sa fonction.

Augmenter son impact relationnel ou managérial

- ▶ Projeter une autorité naturelle : présentation, voix, regard, posture, langage non verbal.
- ▶ Esquiver les pièges de l'irritation, de l'impatience et du double langage pour trouver le bon équilibre entre bienveillance et fermeté.
- ▶ Adopter des postures assertives : surmonter le trac et la timidité, fixer des limites claires pour protéger sa crédibilité, utiliser le silence et le regard comme leviers d'autorité.
- ▶ Oser faire évoluer sa fonction vers plus d'initiative, d'autonomie et de responsabilité.

S'affirmer au quotidien sur le terrain

- ▶ Apprendre à dire non sereinement : se libérer du réflexe de complaisance et poser un refus clair, sans culpabilité ni justification excessive.
- ▶ Renoncer à l'exigence de perfection : reconnaître ses limites, les exprimer et les faire respecter.
- ▶ S'accorder des temps d'indisponibilité : oser se rendre injoignable pour se ressourcer et se recentrer sur ses priorités.
- ▶ Collaborer avec une forte personnalité : tenir sa position avec une fermeté tranquille, sans se laisser manger tout cru.

Gérer les pressions, les tensions et les situations délicates

- ▶ S'affirmer dans les rapports de force : face à un supérieur, un pair, un collaborateur ou un client, au téléphone, en entretien ou en réunion.
- ▶ Maîtriser l'art du message difficile : formuler une exigence, un refus ou une critique constructive sans abîmer la relation.
- ▶ Recevoir une critique ou une attaque sans s'effondrer ni se justifier, et désamorcer l'agressivité reçue, désamorcer les faux conflits, oser déclencher un vrai conflit lorsqu'il est nécessaire, puis savoir enterrer la hache de guerre.
- ▶ S'affirmer dans les grands tournants professionnels : rupture, changement de fonction, prise de poste, nouveau départ.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : AZF

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au **01 64 23 67 35**

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSDC2**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 690 € HT (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Dynamiser son estime de soi

L'indispensable carburant de la performance professionnelle

**FORMATION
ORGANISÉE
SUR DEMANDE**

DURÉE : 3 jours

code web DES

Pour étudier votre projet
intra, **contactez-nous**
au **01 64 23 67 35**

EN SAVOIR PLUS

CLIQUEZ ICI



PARTICIPANTS

TOUT COLLABORATEUR AYANT BESOIN D'UNE
BONNE ESTIME DE SOI POUR EXCELLER DANS SES
FONCTIONS ET MISSIONS.
ASSISTANT(E)S ET SECRÉTAIRES.
COMMERCIAUX. MANAGERS.

Prérequis : Cette formation ne nécessite
pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Comprendre les fondements, les contradictions et les fluctuations de son estime de soi.
- ▶ Apprendre à relativiser le stress et à se dissocier de ses émotions dans un contexte professionnel.
- ▶ Faire face aux menaces directes ou indirectes : remises en cause, critiques blessantes, manipulations.
- ▶ Gagner en autonomie et se donner les moyens d'évoluer vers plus de responsabilités.

PROGRAMME

Procéder à un état des lieux

- ▶ Distinguer l'affirmation de soi, la confiance en soi, la vision de soi, l'amour de soi... et l'amour propre.
- ▶ Comprendre les bénéfices de l'estime de soi : ambition des objectifs, mobilisation des ressources, imperméabilité aux critiques, résilience devant les échecs.
- ▶ Évaluer avec objectivité ses ressources et ses limites, ses compétences et ses besoins d'apprentissage.
- ▶ Identifier ses conditionnements, croyances et ses mécanismes de défense limitatifs pour se fixer des objectifs de progrès ambitieux et réalistes.

Traiter les menaces extérieures et intérieures

- ▶ Réagir aux comportements d'intimidation : les menaces et les injonctions abusives.
- ▶ Gérer les tentatives de déstabilisation : dévalorisation frontale, harcèlement indirect, chantage affectif.
- ▶ Faire face aux tentatives pour abîmer l'estime de soi : mise en situation d'échec ou de compétition artificielle.
- ▶ Les menaces intérieures et les maladies de l'estime de soi : l'instabilité d'humeur et l'hémorragie narcissique

Remodeler sa personnalité professionnelle

- ▶ Analyser objectivement la collection des rôles à jouer selon la fonction, la mission ou le contexte.
- ▶ Établir les croyances nécessaires ; utiliser les techniques de PNL pour les ancrer durablement.
- ▶ Dépasser son appréhension face aux changements : renforcer sa tolérance à l'incertitude, inverser le cycle de renforcement des habitudes, développer en soi une culture des expériences nouvelles.
- ▶ Passer de la protection des habitudes à l'envie de progresser au travers de nouvelles expériences.
- ▶ Gérer les pressions et les tensions de manière assertive, constructive, détendue et naturelle.

Gérer les émotions dans un contexte professionnel

De la gestuelle au management émotionnel

DURÉE : 2 jours (code web FG3)

PRIX : 1 190 € HT (1 428 € TTC)

PARTICIPANTS

ENCADREMENT, CHEFS D'ÉQUIPE, ASSISTANT(E)S MANAGER. COLLABORATEURS AMENÉS À DÉPLOYER TOUTE LEUR INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE DANS L'EXERCICE DE LEURS RESPONSABILITÉS. COLLABORATEURS DES SECTEURS ÉDUCATIFS, ASSOCIATIFS OU MÉDICO-SOCIAUX.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Mesurer l'influence directe des émotions sur la performance au travail.
- ▶ Décoder le non-verbal qui révèle ce que les mots ne disent pas.
- ▶ Maîtriser ses propres émotions pour mieux accompagner celles des autres : le management émotionnel.
- ▶ Faire face aux comportements imprévisibles d'un collaborateur, d'un client ou d'un usager, sans se laisser déstabiliser.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : FG3

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Comprendre les émotions en profondeur

- ▶ Mesurer l'impact réel des émotions au travail : performance, motivation, qualité des relations et communication.
- ▶ Développer son intelligence émotionnelle au quotidien : en activer les leviers, en évitant les pièges.
- ▶ Décoder l'éventail des émotions et sentiments : enthousiasme, déception, culpabilité, jalousie, peur, colère, jusqu'aux signaux d'épuisement.
- ▶ Détecter les pensées automatiques qui font monter la pression et apprendre à les désamorcer avant qu'elles ne dictent vos réactions.

Décoder et maîtriser le langage du corps

- ▶ Déchiffrer le langage non-verbal pour identifier les vraies intentions : postures, mimiques, intonations, actes manqués et signaux faibles.
- ▶ S'auto-réguler grâce à la relaxation et à la cohérence cardiaque : retrouver son calme avant, pendant et après une situation tendue.
- ▶ Activer les bons réflexes face à l'imprévu : gérer son trac, prendre la parole en réunion, apaiser un interlocuteur tendu.
- ▶ S'entraîner en conditions réelles face à un interlocuteur agressif et garder la maîtrise sous pression.

Mettre en pratique le management émotionnel

- ▶ Canaliser ses propres émotions en entretien ou en réunion : anxiété, trac, découragement, irritabilité.
- ▶ Désamorcer les mécanismes émotionnels du conflit : de la tension à l'emportement.
- ▶ Déjouer les pièges relationnels : chantage affectif, racket émotionnel, effet rebond, déni, réactivation.
- ▶ Prévenir la submersion émotionnelle : épuisement, sautes d'humeur, susceptibilité à fleur de peau.

Gérer les émotions de ses collaborateurs

- ▶ Accueillir les émotions de ses collaborateurs pour les transformer en énergie plutôt qu'en frein, sans absorber la charge émotionnelle.
- ▶ Décoder les vrais besoins et inquiétudes cachés derrière les mots : peurs, motivations, attentes implicites.
- ▶ Gérer les débordements émotionnels et les réactions disproportionnées sans se laisser entraîner dans la tension.
- ▶ De l'empathie à l'assertivité : s'affirmer avec douceur face à un collaborateur, un partenaire, un client ou un usager.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSFG3**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 690 € HT (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée 01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Savoir lâcher prise et prendre du recul

Prendre soin de soi et de ses collaborateurs

DURÉE : 2 jours (code web SLP)

PRIX : 1 090 € HT (1 308 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS ET COLLABORATEURS CHERCHANT À PRÉSERVER LEUR ÉQUILIBRE ET LEUR EFFICACITÉ DANS L'EXERCICE DE LEURS RESPONSABILITÉS.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Renoncer au mirage du contrôle absolu pour contribuer à la qualité de vie en entreprise.
- ▶ Prendre du recul pour protéger son équilibre personnel et celui de ses collaborateurs.
- ▶ Cultiver l'art du lâcher-prise pour retrouver sa liberté d'action.
- ▶ Développer sa résilience pour préserver son efficacité professionnelle ou managériale.

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Renoncer au mirage du contrôle absolu

- ▶ Identifier les bénéfices du lâcher-prise à court comme à long terme.
- ▶ Dominer l'angoisse de la perte de contrôle : l'impact des mécanismes cognitifs, des émotions et de l'environnement.
- ▶ Traiter les peurs associées à la perte de contrôle : l'analyse des mécanismes de défense et des schémas cognitifs.
- ▶ Discerner quand tenir bon et quand lâcher prise pour retrouver une sérénité lucide.

Savoir prendre du recul

- ▶ Repérer les indicateurs du déséquilibre : la localisation des zones de crispation, des somatisations et des actes manqués.
- ▶ Désamorcer à temps la spirale de l'épuisement professionnel (burn-out, épisodes dépressifs).
- ▶ Oser la déconnexion provisoire mais complète : la protection contre les nouvelles technologies et les sollicitations.
- ▶ Prendre soin de son corps pour mieux piloter son cerveau : l'impact de l'alimentation, des postures et du sommeil-flash.

Développer sa résilience

- ▶ Redéfinir ses attentes et ses obligations inconditionnelles en révisant ses automatismes comportementaux.
- ▶ Ajuster ses vraies priorités pour tenir le cap dans le mauvais temps à la hauteur des enjeux réels.
- ▶ Organiser son indisponibilité provisoire : la déconnexion pour se recentrer et se reconstruire.
- ▶ Pratiquer la "simplicité volontaire" : la chasse au superflu, le minimalisme efficace et le low-tech au quotidien.

Cultiver l'art du lâcher-prise

- ▶ Esquiver les interruptions et sollicitations continues : l'aménagement d'un sas de décompression entre la vie professionnelle et la vie privée.
- ▶ Repérer les pièges relationnels et distinguer les faux problèmes pour ne pas se laisser embarquer dans un triangle victime-persécuteur-sauveur.
- ▶ Mettre son mental en mode "pause" pour se débarrasser des "fixettes" qui polluent le champ de conscience.
- ▶ Accompagner ses collaborateurs dans la prise de recul pour les aider à s'extraire de leur écosystème et se ressourcer.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSSLP**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 690 € HT (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : SLP

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au **01 64 23 67 35**

Déjouer le stress professionnel

Prévenir le burn-out et préserver son efficacité professionnelle

DURÉE : 2 jours (code web OGS)

PRIX : 890 € HT (1 068 € TTC)

PARTICIPANTS

COLLABORATEURS (OU MANAGERS) SOUMIS À UNE FORTE PRESSION DE STRESS OU À UNE CHARGE MENTALE LOURDE.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les mécanismes du stress dans un environnement exigeant, turbulent ou en mutation.
- ▶ Canaliser son stress pour en faire un moteur de motivation et de performance.
- ▶ Mettre son efficacité au service de ses vraies priorités.
- ▶ Développer des attitudes positives pour préserver son équilibre en situation professionnelle.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : OGS

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au **01 64 23 67 35**

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Déjouer les mécanismes du stress et du burn-out

- ▶ Identifier les vraies sources de stress : charge de travail, charge mentale, pression continue, sollicitations chaotiques, conflits ouverts ou larvés.
- ▶ Prendre du recul sur son ressenti pour mesurer objectivement l'impact du stress sur sa productivité, son entourage professionnel et son équilibre personnel.
- ▶ Connaître ses limites et repérer les signaux d'alerte avant qu'ils ne s'aggravent.
- ▶ Élaborer un plan d'action concret pour protéger son équilibre et celui de ses collaborateurs.

Faire face aux situations stressantes

- ▶ Maîtriser son anxiété face aux situations sous tension : reprogrammer ses réflexes mentaux et comportements pour réagir plutôt que subir.
- ▶ Renoncer à tout faire : clarifier ses vraies priorités et oser refuser sereinement, en expliquant sans se justifier.
- ▶ Construire des relations durables avec ses collaborateurs en conjuguant empathie et assertivité.
- ▶ Se protéger des personnalités énergivores : dominateurs, agressifs, dramatiques, insécures, narcissiques, manipulateurs, opposants ambigus.

Reprendre la main sur son temps et son énergie

- ▶ Clarifier ses vraies priorités : renoncer à l'accessoire et alléger sa charge mentale.
- ▶ Se protéger des mangeurs de temps : notifications, réunions inutiles, sollicitations chronophages.
- ▶ Préserver la qualité de son sommeil et intégrer des micro-pauses régénératrices.
- ▶ Pratiquer la communication orientée solution : neutralité, objectivité, précision, concision.

Développer sa résilience durablement

- ▶ Respecter ses biorythmes et reprendre le contrôle de son rapport au numérique : déjouer les urgences fabriquées.
- ▶ Décoder son narratif personnel pour en déjouer les pièges : perfectionnisme, besoin de contrôle, quête de visibilité, isolement.
- ▶ Réparer les relations abîmées : oser présenter des excuses, exprimer sa gratitude, renouer le dialogue.
- ▶ Recharger ses batteries en profondeur : isolement choisi, relaxation, body scan, ancrages corporels.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **390 € HT** (468 € TTC)

2 Journée de certification Soft Skills

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PSOGS**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) :
690 € HT (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) :
1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur www.performances.fr

Cultiver le bien-être au travail

Conjuguer Equilibre, Energie, Concentration, Positive attitude

**FORMATION
ORGANISÉE
SUR DEMANDE**

DURÉE : 4 jours

code web EBET

Pour étudier votre projet
intra, **contactez-nous**
au **01 64 23 67 35**

EN SAVOIR PLUS

CLIQUEZ ICI



PARTICIPANTS

Tous COLLABORATEURS.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Protéger son équilibre dans les situations de stress, de crise et de transition.
- ▶ Renouveler son énergie en optimisant son temps de récupération.
- ▶ Développer sa capacité de concentration et d'apprentissage.
- ▶ Conserver une attitude positive en préservant son authenticité.

PROGRAMME

Prendre soin de son équilibre dans les pics de stress et les périodes sensibles

- ▶ Repérer les indicateurs du déséquilibre : les messages du corps et les actes manqués.
- ▶ Identifier ses émotions toxiques et leurs déclencheurs.
- ▶ Développer sa capacité de résilience et oser lâcher prise pour se dépolluer des agents et des situations toxiques.
- ▶ Faire face à la pression au travail sans désorganiser ses collaborateurs.
- ▶ Équilibrer ses vies professionnelle et personnelle.
- ▶ Protéger son écosystème personnel.
- ▶ Prendre soin de son sommeil, de son repos, de son alimentation.

Récupérer efficacement pour vaincre la fatigue et libérer son énergie

- ▶ Détecter à temps sa fatigue : les signes progressifs de l'épuisement professionnel.
- ▶ Apprendre à récupérer n'importe où et n'importe quand en utilisant les techniques de repos rapide.
- ▶ Protéger son sommeil et son repos des agents agresseurs : comment désencombrer et débrancher le cerveau ?
- ▶ Mettre son temps de récupération au service de la performance qualitative : la mémoire, la créativité, la résilience.
- ▶ Réactiver sa motivation au travail.
- ▶ Libérer son énergie en exploitant sa chronobiologie personnelle.
- ▶ Gérer l'épuisement professionnel et les périodes de grandes fatigues.

Améliorer sa concentration avec les Neurosciences

- ▶ Comprendre le fonctionnement du cerveau : les mécanismes d'attention, les cycles de concentration.
- ▶ Développer sa résistance à la distraction : le papillonnage, les messages inutiles, les notifications intempestives, les réseaux sociaux intrusifs.
- ▶ Trouver le point d'équilibre entre la connectivité et l'intrusion omniprésente du numérique.
- ▶ Canaliser son attention sur sa priorité, son interlocuteur, l'instant présent, l'information pertinente, l'opportunité à ne pas laisser passer.
- ▶ Comprendre son style d'apprentissage pour développer ses compétences et ses capacités mentales : les clés de l'auto-apprentissage.
- ▶ Utiliser sur le lieu de travail les techniques de recentrage : Full mindness, Zen, Sophrologie.
- ▶ Se concentrer en open-space : l'aménagement de son espace, la construction de sa bulle, la gestion des perturbations.

Pratiquer la "positive attitude" et l'authenticité partagée

- ▶ Identifier les conditions durables du bien-être collectif et ses leviers d'action personnels.
- ▶ Découvrir la force motrice des émotions positives : les amorcer au bon moment, les susciter à bon escient, les propager à son écosystème.
- ▶ Partager des moments de résonnance positive avec les autres : bienveillance, gratitude, reconnaissance, coopération.
- ▶ Devenir un collaborateur ou un manager positivement contagieux, même dans les situations de crise ou en présence de collaborateurs toxiques.
- ▶ Protéger son écosystème de ses émotions négatives, de ses chagrins personnels, de sa mauvaise humeur, de son découragement.
- ▶ Oser l'authenticité au travail pour la permettre à ses collaborateurs : comment se connecter à ses vraies émotions et les partager sans heurter.
- ▶ Regarder en face ses contradictions afin de pouvoir les dépasser, sortir des impasses intérieures et récrire sa légende personnelle.

Déchiffrer la personnalité :

de l'évaluation des talents à la gestion des personnes

DURÉE : 2 jours (code web DLP)

PRIX : 990 € HT (1 188 € TTC)

PARTICIPANTS

RECRUTEURS, RESPONSABLES RH, MANAGERS ET TOUT COLLABORATEUR CONFRONTÉ AU DÉFI DE COMPRENDRE ET D'ENGAGER DES PROFILS VARIÉS OU COMPLEXES.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Décoder la personnalité : l'identification des invariants du caractère au-delà des apparences.
- ▶ Cartographier les profils : la découverte des grandes familles de caractères et de leurs comportements, motivations, prédispositions, talents visibles ou cachés.
- ▶ Impliquer ses collaborateurs en différenciant son style relationnel (ou managérial) en fonction du profil de ses interlocuteurs ou collaborateurs.
- ▶ Sécuriser ses recrutements et ses équipes : garantir la complémentarité.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)

www.performances.fr
code web : DLP

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Décoder la personnalité de ses interlocuteurs (et leur logique cachée)

- ▶ Comprendre un collaborateur dans sa complexité : la distinction entre les invariants innés du caractère et les comportements sociaux acquis.
- ▶ Identifier le caractère par l'apparence extérieure : l'observation de la morphologie, de l'allure, des postures, des mimiques et du langage non verbal.
- ▶ Analyser la personnalité de façon objective : l'initiation à la méthode Persométrie® en 360° et l'utilisation de l'outil Performances-Talents.
- ▶ Anticiper les comportements probables : la détection des "drivers", des talents cachés, des zones d'ombre et des mécanismes de compensation.

Découvrir les familles de caractère (et leur comportement probable)

- ▶ Le charisme des "exubérants" ; le pragmatisme des "réalistes".
- ▶ L'ambition des "passionnés" ; la bienveillance des "raisonnables".
- ▶ L'esprit d'initiative des "aventuriers" ; le scepticisme des "joueurs".
- ▶ L'exigence des "irréprochables" ; la cohérence des "méthodiques".
- ▶ L'empathie des "aimables" ; la plasticité des "décontractés".
- ▶ Le dévouement des "sentimentaux" ; la sagesse des "paisibles".
- ▶ La fantaisie des "irréguliers" ; l'agilité des "insouciantes".
- ▶ Le recul des "idéalistes" ; la concentration des "détachés".

Gérer la singularité de ses collaborateurs (pour leur permettre de se réaliser... et de s'engager)

- ▶ Sécuriser l'évaluation et le recrutement : la cartographie des préférences comportementales pour éviter les erreurs de casting.
- ▶ Identifier les motivations irrationnelles : l'exploitation des potentiels inutilisés pour obtenir un engagement durable et sincère.
- ▶ Réussir le casting de ses équipes projets : la composition de groupes performants en s'appuyant sur la complémentarité des profils.
- ▶ Prévenir les tensions : la médiation des conflits en permettant aux collaborateurs de se comprendre.

Ajuster ses postures au profil de ses interlocuteurs (et à leurs contradictions)

- ▶ Déchiffrer l'implicite : la lecture des non-dits, des préoccupations et des intentions réelles dissimulées.
- ▶ Convaincre et remotiver : l'adaptation de son argumentation aux prédispositions de son interlocuteur.
- ▶ Déléguer efficacement : l'attribution des missions ou des demandes de service en respectant les inclinations naturelles de chacun.
- ▶ Déployer son intelligence relationnelle : l'ajustement de son positionnement en entretien de recadrage, en réunion ou en négociation.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **390 € HT** (468 € TTC)

2 Journée de Certification "Praticien Persométrie (CQP)"

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PPDLP**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **690 € HT** (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **1170 € HT** (1404 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur www.performances.fr

Cartographier la personnalité :

Devenez praticien Persométrie et Performances-Talents

DURÉE : 2 jours (code web CLP)

PRIX : 1 290 € HT (1 548 € TTC)

PARTICIPANTS

RESPONSABLES RH, RECRUTEURS ET GESTIONNAIRES DE CARRIÈRES SOUHAITANT PROFESSIONNALISER LEURS ÉVALUATIONS.

COACHS, FORMATEURS ET CONSULTANTS DÉSIREUX D'INTÉGRER UN OUTIL DE PROFILAGE PROPRIÉTAIRE DANS LEUR PRATIQUE.

Prérequis : Avoir suivi la formation Déciffrer la personnalité (Code web : DLP)

OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser l'architecture de la Persométrie : l'analyse des quatre facteurs fondamentaux et du millefeuille de la personnalité.
- ▶ Administrer la plateforme Performances-Talents : la gestion des campagnes d'évaluation 360° et l'analyse des cartographies.
- ▶ Conduire un entretien de restitution : la validation des hypothèses et la création d'une prise de conscience chez le bénéficiaire.
- ▶ Interpréter les décalages comportementaux : l'identification des écarts entre le caractère inné et les postures sociales acquises.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : CLP

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Intégrer la méthode : la Persométrie

- ▶ Comprendre le millefeuille de la personnalité : la distinction fondamentale entre le caractère invariant (l'inné) et la personnalité sociale (l'acquis) pour éviter les erreurs de diagnostic.
- ▶ Analyser l'alphabet DOCE : l'interprétation fine des quatre facteurs (Dépendance, Ouverture, Combativité, Émotivité) et de leurs polarités.
- ▶ Explorer les différents plans d'analyse : l'utilisation des filtres de lecture (style relationnel, style managérial, distorsions cognitives) pour contextualiser le comportement.

Maîtriser l'outil : Performances-Talents

- ▶ Piloter la plateforme : la création des profils, le choix des questionnaires adaptés (recrutement, management) et la gestion des campagnes 360°.
- ▶ Analyser les graphiques : la lecture croisée des courbes pour identifier les zones de confort, les efforts d'adaptation et les risques d'épuisement professionnel.
- ▶ Utiliser l'IA générative : l'exploitation des fonctionnalités de CoachGPT pour affiner l'analyse des soft skills et générer des hypothèses de travail.

Conduire un entretien de restitution

- ▶ Préparer l'entretien de restitution : la sélection stratégique des points saillants du rapport pour construire une restitution bienveillante mais sans concession.
- ▶ Valider les hypothèses avec le bénéficiaire : l'art de questionner pour transformer les données brutes du logiciel en vérités vécues et acceptées.
- ▶ Gérer les résistances : le traitement des mécanismes de défense et du déni face au miroir tendu par l'analyse.

Utiliser l'outil en entreprise

- ▶ Diagnostiquer une équipe : l'utilisation de l'outil pour cartographier les forces en présence, les manques et les risques de conflits dans un collectif.
- ▶ Pratiquer le management et la communication différentiels : l'adaptation chirurgicale du style de commandement aux besoins psychologiques révélés par le profil.
- ▶ Tracer des pistes d'amélioration : la transformation du diagnostic en plan d'action concret pour le développement des compétences.

+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : **390 € HT** (468 € TTC)

2 Journée de Certification "Praticien Persométrie (CQP)"

En ajoutant cet atelier, **votre formation devient certifiante**
www.performances.fr - code web : **PPCLP**

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) :
690 € HT (828 € TTC)

3 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) :
1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur www.performances.fr

Développer ses performances cognitives

Neurosciences et agilité mentale au service de la concentration

DURÉE : 2 jours (code web DPC)

PRIX : 1 390 € HT (1 668 € TTC)

PARTICIPANTS

MANAGERS, DIRIGEANTS, CHEFS DE PROJET ET TOUT COLLABORATEUR EXPOSÉ À LA SURCHARGE MENTALE ET DEVANT MAINTENIR UNE FORTE CAPACITÉ DE CONCENTRATION.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Comprendre le fonctionnement concret de son cerveau pour mieux gérer son attention et sa mémoire.
- ▶ Protéger sa capacité de concentration : la résistance aux distractions.
- ▶ Apprendre et assimiler de nouvelles compétences plus rapidement.
- ▶ Prendre des décisions efficaces et adaptées à la complexité du quotidien.

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Comprendre et activer la mécanique du cerveau

- ▶ Identifier les principes cognitifs : la découverte de l'impact du mode de vie (sommeil, nutrition) sur le fonctionnement des synapses et neurotransmetteurs.
- ▶ Reconnaître les neuro-profil : la prise en compte des fonctionnements atypiques (hypersensibilité, HPI, TDAH) pour mieux comprendre ses collaborateurs.
- ▶ Désactiver les automatismes : la prise de conscience des schémas cognitifs récurrents qui brident la réflexion.
- ▶ Analyser son propre fonctionnement : l'utilisation de l'outil Performances-Talents pour identifier précisément son style d'apprentissage.

Canaliser son attention et sa mémoire

- ▶ Développer une concentration prolongée : l'aménagement de son écosystème pour neutraliser les sollicitations et le papillonnage continu.
- ▶ Renforcer la mémorisation : l'application de techniques de neuro-training pour l'empreinte, la conservation et la restitution de l'information.
- ▶ Gérer la surcharge mentale : l'art de débrancher son cerveau pour éviter l'épuisement et restaurer son énergie.
- ▶ S'appuyer sur la technologie avec discernement : l'utilisation judicieuse des "prothèses" digitales et de l'Intelligence Artificielle sans perdre son esprit critique.

Débrider sa capacité d'apprentissage

- ▶ Surmonter ses freins intérieurs : la levée des croyances limitantes, des fixettes et du stress chronique.
- ▶ Pratiquer l'auto-apprentissage : l'assimilation rapide de nouvelles compétences grâce aux découvertes des neurosciences appliquées.
- ▶ Accepter de désapprendre : l'abandon volontaire des certitudes obsolètes pour s'adapter avec souplesse aux mutations de l'entreprise.
- ▶ Développer la co-intelligence : l'articulation de ses propres capacités cognitives avec l'intelligence collective de son équipe.

Décider avec lucidité et agilité

- ▶ Affûter son esprit critique : la décomposition des problèmes complexes pour une résolution séquentielle étape par étape.
- ▶ Garder les pieds sur terre : la recontextualisation permanente pour échapper aux impasses de la "pensée hors sol".
- ▶ Cultiver la pensée disruptive : l'exploration d'hypothèses incongrues et de solutions inédites face aux situations bloquées.
- ▶ Capter les signaux faibles : le développement d'une écoute et d'une observation aiguisées pour anticiper les retournements de situation.

+ EN OPTION > 2 solutions possibles pour personnaliser votre formation

1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 390 € HT (468 € TTC)

2 360 training (3 "coachings" de 1h30)

Un accompagnement individuel de 1h30 avant la formation + 2 séances de 1h30 après.

PRIX DE L'OPTION (à ajouter au prix de la formation) : 1170 € HT (1404 € TTC)

Conseils et inscription simplifiée **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : DPC

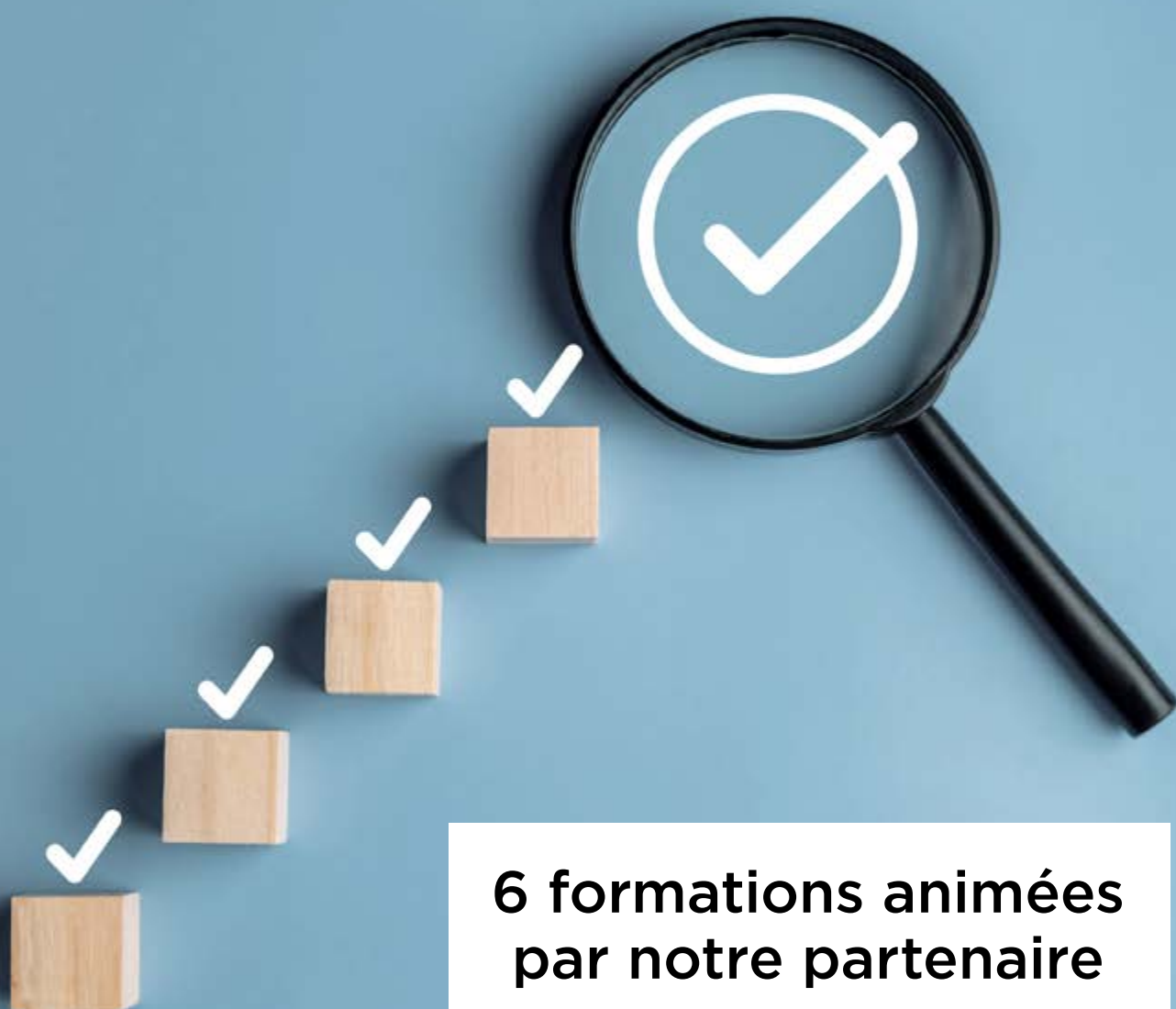
CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

Formations

PAIE - GESTION - DROIT - RH



**6 formations animées
par notre partenaire**



GERESO

EXPERT EN GESTION - RH -
DROIT SOCIAL - PAIE

L'essentiel de la gestion administrative des RH

Aspects juridiques et pratiques

DURÉE : 3 jours (code web PERS)

PRIX : 2 280 € HT (2 736 € TTC)

PARTICIPANTS

GESTIONNAIRES, ASSISTANTS OU CHARGÉS DE MISSION RH / PERSONNEL, EN PRISE DE POSTE OU SOUHAITANT ACTUALISER LEURS CONNAISSANCES SUR CE THÈME.

Prérequis : Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis.

OBJECTIFS

- ▶ Respecter la législation de l'embauche au départ du salarié.
- ▶ Appliquer la réglementation correspondant aux spécificités de chaque contrat de travail.
- ▶ Traiter efficacement les différents types d'absences du salarié.
- ▶ Définir les rôles des différents représentants du personnel dans l'entreprise.

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Du recrutement à l'embauche

- ▶ Principes à respecter lors de la procédure de recrutement : de l'annonce à l'entretien.

Comprendre | Conseils et partages d'expériences sur le process.

- ▶ Obligations de l'employeur lors de l'intégration dans l'entreprise :
 - déclaration préalable à l'embauche ;
 - registre du personnel ;
 - visite d'information et de prévention ou examen médical d'embauche.

- ▶ Différents types de contrats :
 - CDI : clauses obligatoires, clauses facultatives ;
 - CDD et CTT : cas de recours, durée, succession de CDD, statut du CDD ;
 - contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, stagiaire.

Expérimenter | Cas pratique sur les clauses du contrat.

Évaluer | Quiz sur le CDD.

Gestion de la carrière du salarié

- ▶ Réglementation en matière de durée du travail :
 - durées du travail ;
 - heures supplémentaires ;
 - temps partiel ;
 - forfait jours.
- ▶ Gestion des absences :
 - acquisition, prise et indemnisation des congés payés ;
 - suivi des arrêts maladie ou maternité ;
 - gestion de l'inaptitude au travail ;
 - distinction accident de travail / accident de trajet / maladie professionnelle.

Appliquer | Quiz sur les congés payés.

Comprendre | Quiz avec des exemples d'accidents / maladies.

Dossier du salarié

- ▶ Éléments contenus dans le dossier individuel du salarié.
- ▶ Conditions d'accès du salarié à son dossier.

Représentation du personnel

- ▶ Les syndicats dans l'entreprise : section syndicale, délégué syndical, défenseur syndical.
- ▶ La représentation élue : le CSE.

Comprendre | Quiz sur le CSE

Expérimenter | Rétroplanning organisation des élections.

Rupture du lien contractuel

- ▶ Les différents cas de rupture du contrat de travail : démission, procédure disciplinaire et licenciement, rupture conventionnelle.
- Appliquer** | La procédure de licenciement
- ▶ Les indemnités spécifiques à chaque cas de rupture.
 - ▶ Les documents à remettre au salarié.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)

www.performances.fr

code web : PERS

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

Actualités paie

Intégrer les nouveautés pour fiabiliser ses pratiques

DURÉE : 2 jours (code web ACTP)

PRIX : 1 820 € HT (2 184 € TTC)

PARTICIPANTS

RESPONSABLES ET TECHNICIENS DES SERVICES PAIE/COMPTABILITÉ EXPÉRIMENTÉS, SPÉCIALISTES DE LA PAIE OU INTERVENANTS DANS LES PROCESSUS DE PAIE EN ENTREPRISE.

Prérequis : Il est nécessaire de connaître les fondamentaux de la paie.

OBJECTIFS

- ▶ Intégrer les dernières modifications intervenues dans le domaine de la paie pour actualiser et sécuriser ses pratiques.
- ▶ Évaluer les incidences de ces modifications sur les processus de paie et les paramétrages des outils de paie.
- ▶ Apporter des réponses fiables aux salariés.

 **CALENDRIER**

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : ACTP

CLIQUEZ ICI 

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Article 37 de la loi DDADUE : congés payés et maladie

- ▶ Acquisition des congés payés : principes fixés par le code du travail.
- ▶ Report des congés payés : principe et exception.
- ▶ Incidence sur l'indemnisation des congés payés.
- ▶ Gestion des déclarations des salariés (salariés en poste/salariés sortis).
- ▶ Dernière jurisprudence sociale sur les congés payés (Jurisprudences du 10 septembre 2025 : maladie et congés payés).

Évaluer | Quiz sur la gestion des congés payés.

Suspension du contrat de travail

- ▶ Loi de financement de la sécurité sociale : nouveau congé naissance, jours d'absence pour l'adoption....

Appliquer | Cas pratiques sur le calcul de l'indemnisation maladie et son passage en paie.

- ▶ Nouveautés concernant les jours pour événements familiaux.

Évaluer | Quiz sur les absences.

- ▶ Loi sur l'emploi des seniors : aménagements pour les seniors, transition vers la retraite.
- ▶ DSN et temps partiel thérapeutique : point sur la déclaration en DSN.
- ▶ Point sur la dernière jurisprudence sur l'inaptitude professionnelle.

Appliquer | Cas pratique sur la gestion du licenciement pour inaptitude.

Rupture du contrat de travail

- ▶ Loi sur la réforme de l'assurance chômage (ANI du 14 novembre 2024) : nouveaux dispositifs d'indemnisation et incidence sur la paie.
- ▶ Contrat de valorisation de l'expérience : implications pour la paie et les RH.
- ▶ Calcul de l'indemnité de licenciement : rappel et incidence de la jurisprudence récente.
- ▶ Régime social et fiscal des indemnités de rupture (nouveautés sur la rupture conventionnelle).
- ▶ Rupture conventionnelle collective : régime social et fiscal.

Appliquer | Cas pratique sur le départ de salariés.

Charges sociales

- ▶ Nouvelles règles sur les allègements de charges patronales 2026 : calcul de la RGDU.
- ▶ Réduction générale dégressive unique : intégration des PPV, SMIC de référence, ajustement des taux réduits.
- ▶ Loi spéciale sur le budget : contenu et impact en paie.
- ▶ Contenu et sort des projets de l'ex loi de finances.
- ▶ DSN de substitution : impact, blocs DSN à contrôler, contrôle des plafonds.
- ▶ Nouvelles valeurs : plafonds, barèmes de calcul, taux, avantage en nature, gratification des stagiaires.
- ▶ Calcul des plafonds et fait générateur des cotisations : mise à jour du Boss du 27 juin 2025.

Appliquer | Cas pratiques de calcul des plafonds.

- ▶ Bulletin Officiel de la Sécurité Sociale (BOSS) : dernières évolutions.

Évaluer | Quiz de synthèse.

Derniers développements de l'actualité

- ▶ Projet et proposition de loi (sur les acomptes, sur les titres restaurant, sur le don de sang...).
- ▶ DSN de substitution : nouvelles obligations déclaratives pour l'employeur, évolution de la DSN et suppression progressive des anciennes déclarations.
- ▶ Prise en charge des transports domicile lieu de travail (abonnement, FMD...), prime médaille du travail.
- ▶ Nouveautés sur les avantages en nature véhicule (arrêté du 25 février 2025).
- ▶ Nouvelle version du bulletin de paie (janvier 2027).
- ▶ Dernière jurisprudence sociale et impact sur la gestion de la paie : évolutions en matière de classification, heures supplémentaires, et indemnités.

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Plannings et gestion du temps de travail dans la fonction publique hospitalière

Réglementation et aspects pratiques

DURÉE : 2 jours (code web **PLAH**)

PRIX : 1 705 € HT (2 046 € TTC)

PARTICIPANTS

RESPONSABLES OU COLLABORATEURS RH, CADRES DE SANTÉ, CADRES SOCIO-ÉDUCATIFS, CADRES DES SERVICES ADMINISTRATIFS, LOGISTIQUES OU TECHNIQUES, REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL, TOUTE PERSONNE EN CHARGE DES PLANNINGS ET DE LA GESTION DU TEMPS DE TRAVAIL.

Prérequis : Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis.

OBJECTIFS

- ▶ Identifier les dispositions négociables dans la réglementation sur le temps de travail pour formuler des recommandations.
- ▶ Appliquer les obligations annuelles de travail en organisant les repos fixes, variables, le travail de nuit et l'alternance.
- ▶ Gérer l'application des congés annuels, des autorisations spéciales d'absence en conformité avec la réglementation.
- ▶ Évaluer l'impact sur le temps de travail des absences pour maladie.
- ▶ Se familiariser avec la logique de construction d'un cycle de travail adapté aux contraintes organisationnelles.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : PLAH

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au **01 64 23 67 35**

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Le temps de travail dans la Fonction Publique Hospitalière (FPH) : environnement juridique

- ▶ Les textes applicables et la hiérarchie des normes.
- ▶ Zoom sur les accords locaux :
 - leur valeur juridique ;
 - le processus d'élaboration d'un accord local ;
 - accord local et temps de travail : ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas.

Comprendre | Échange d'expériences entre les participants.

Comprendre | Séance de brainstorming pour identifier ses représentations.

Durée et organisation du temps de travail dans la FPH

- ▶ Définition du temps de travail effectif.
- ▶ Organisation annuelle > Obligation Annuelle de Travail (OAT), Jour de solidarité et types de repos :
 - les agents à repos fixes, à repos variables, les agents de nuit, les agents alternants ;
 - les jours fériés, la gestion des temps de pause.

Évaluer | Quiz interactif.

- ▶ Organisation par cycle : repos compensateurs et jours RTT :
 - le travail à temps partiel et les horaires atypiques (12h, 10h,...) ;
 - comprendre la RTT ;
 - les heures supplémentaires.

Comprendre | Cas pratique : pour un service donné, choisir le cycle de travail le plus adapté en analysant les avantages et inconvénients.

- ▶ Organisation hebdomadaire et quotidienne :
 - les repos ;
 - les temps d'habillage et de déshabillage ;
 - Le temps partiel thérapeutique.

Comprendre | Cas pratique : à partir d'exemples d'organisations concrètes, établir si le temps de repas doit être inclus dans le temps de travail ou non.

- ▶ Temps de travail des cadres : forfait jours.
- ▶ Le télétravail.
- ▶ Les astreintes.

Évaluer | Quiz interactif.

La mise en œuvre du planning

- ▶ Distinction entre cycle, roulement et planning.

Comprendre | Présentation d'un exemple de roulement.

- ▶ Les autorisations spéciales d'absence : événements familiaux, fonctions électives, enfants malades...
- ▶ Les absences pour raison de santé : les droits statutaires des agents titulaires et contractuels.
- ▶ Comptabilisation des absences pour raisons de santé et rappels des agents.

- ▶ Le temps dédié à l'activité syndicale.

Expérimenter | À partir d'exemples concrets ou d'exemples des participants, construire une grille de roulement.

- ▶ Les congés annuels et les congés annuels conditionnels.
- ▶ Différents congés : congé bonifié, congé reporté, servitude d'internat et les nuits couchées, congé maternité - paternité - d'accueil de l'enfant.

Le Compte Épargne Temps (CET)

- ▶ CET pérenne et CET historique.

Le calcul d'effectif et la création de cycle de travail

- ▶ Calculer un effectif

Appliquer | Exercices pratiques à partir de situations concrètes issues du terrain ou proposées par les participants.

- ▶ Création de cycle de travail

Appliquer | Exercices pratiques à partir de situations concrètes issues du terrain ou proposées par les participants.

Finance pour non financiers - Niveau 1

Les états financiers à la portée de tous

DURÉE : 2 jours (code web GEFI)

PRIX : 1 860 € HT (2 232 € TTC)

PARTICIPANTS

MEMBRES NON FINANCIERS DES COMITÉS DE DIRECTION, CHEFS DE PROJET, MEMBRES DU DÉPARTEMENT JURIDIQUE, MEMBRES DU DÉPARTEMENT COMMUNICATION FINANCIÈRE, UTILISATEURS DES ÉTATS FINANCIERS.

Prérequis : Aucun niveau de connaissance préalable n'est requis.

OBJECTIFS

- ▶ S'approprier les règles d'élaboration des comptes.
- ▶ Traduire économiquement les principales transactions de l'entreprise.
- ▶ Interpréter les états financiers et les principaux agrégats utilisés.
- ▶ Différencier le résultat et la trésorerie.
- ▶ Renforcer la qualité des échanges entre opérationnels et financiers.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : GEFI

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au **01 64 23 67 35**

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Comprendre le rôle de la comptabilité et des états financiers

- ▶ La comptabilité comme langage commun et outil de communication.
- ▶ Les différents types de comptabilités et leurs usages.

Comprendre | Illustration : panorama des rôles comptables dans l'entreprise.

Faire le lien entre business model et logique financière

- ▶ Cycle financier de l'entreprise : lien entre capitaux investis, capitaux employés, chiffre d'affaires, rentabilité et cash.
- ▶ Distinction entre les parties prenantes et leurs attentes financières.
- ▶ Notions de rentabilité, risque, structure de financement.

Comprendre | Illustration : schéma de cycle financier et modèle économique.

Évaluer | Quiz : à votre avis... qui supporte le plus de risque, entre prêteur et actionnaire ?

Connaître les grands principes comptables

- ▶ Principe de la comptabilité d'engagement et de rattachement des charges aux produits.
- ▶ Quand appliquer les normes locales et les normes IFRS ?

Lire et interpréter un bilan

- ▶ Définition, logique et structure du bilan.
- ▶ Équilibre actif/passif, capitaux propres et financement.
- ▶ Immobilisations, BFR, dette et capitaux propres : lecture patrimoniale de l'entreprise..

Appliquer | Cas pratique fil rouge : réaliser le bilan de la société de Nicolas.

Comprendre | Lecture commentée des principaux postes du bilan.

Comprendre le compte de résultat et les indicateurs de performance

- ▶ Construction d'un compte de résultat par nature et par destination.
- ▶ Lecture des marges et résultats : marge brute, résultat opérationnel (EBIT) opérationnel.
- ▶ EBE, EBITDA : quelle utilité ?
- ▶ Lien entre bilan et compte de résultat.

Comprendre | Analyse de cas : lecture commentée d'un compte de résultat.

Appliquer | Cas pratique : analyser la performance d'une entreprise à partir des SIG.

Appliquer | Cas pratique fil rouge : réaliser le bilan et le compte de résultat de la société de Nicolas.

Faire le lien entre résultat, cash et pilotage

- ▶ Éléments cash et non cash : où passe l'argent des amortissements et des provisions ?
- ▶ Marge brute d'autofinancement (MBA), variation de BFR et autres éléments d'exploitation.
- ▶ Cash Flow libre (Free Cash Flow) : indicateur-clé de pilotage.

Comprendre | Lecture commentée d'un tableau des flux de trésorerie.

Appliquer | Cas pratique fil rouge : réaliser le tableau des flux de trésorerie de la société de Nicolas.

Évaluer | Quiz : à votre avis... une entreprise bien gérée n'a pas de dette ?

Paie : droit du travail et charges sociales

DURÉE : 5 jours code web PAIE

PRIX : 3 410 € HT (4 092 € TTC)

PARTICIPANTS

RESPONSABLES ET GESTIONNAIRES DES SERVICES PAIE/COMPTABILITÉ OU RH/PERSONNEL SOUHAITANT ACQUÉRIR LES FONDAMENTAUX DE LA LÉGISLATION ET DE LA PRATIQUE DE LA PAIE ET/OU SE PERFECTIONNER DANS CE DOMAINE

Prérequis : Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis.

OBJECTIFS

- ▶ Déterminer les éléments constitutifs du salaire.
- ▶ Appliquer les règles de calcul des cotisations sociales.
- ▶ Gérer les cas particuliers des bases de cotisations par tranches avec régularisation de plafonds.
- ▶ Sécuriser ses pratiques de paie : gestion des absences, établissement du solde de tout compte.
- ▶ Expliquer aux salariés les différentes rubriques du bulletin de paie.

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Expliquer les rubriques du bulletin de paie

- ▶ Mentions du brut.
- ▶ Partie centrale : les cotisations sociales (base, taux, montant) :
 - cotisations URSSAF/France Travail, cotisations retraite complémentaire (AGIRC/ARRCO) ;
 - cotisations mutuelle/prévoyance ;
 - réduction générale de cotisations et autres réductions de charges.

Appliquer | Cas pratique cadre, non cadre.

- ▶ Projet de modification du bulletin de paie (2027).

Évaluer | Quiz sur le paiement du salaires.

Déterminer le salaire

- ▶ La liberté contractuelle et ses limites.
- ▶ Cas particuliers : apprentissage, contrat de professionnalisation, stagiaire...

Appliquer | Étude de cas : établir une paie d'apprenti et de stagiaire.

- ▶ Les éléments constitutifs du salaire).
- ▶ Salaire et durée du travail : les majorations de salaire :
 - calcul des différentes majorations : travail de nuit, jours fériés, travail du dimanche ;
 - calcul et paiement des heures supplémentaires et complémentaires ;
 - contrepartie obligatoire en repos et repos compensateur de remplacement.

Appliquer | Étude de cas : établir une paie avec heures supplémentaires.

- ▶ Gestion des forfaits jours.

Suspension du contrat de travail : quelles incidences sur la paie ?

- ▶ Déduction des absences.
- ▶ Les absences sécurité sociale :
 - calcul des IJSS : maladie, maternité, accident du travail... ;
 - complément employeur : conditions, carence, régularisation sur le net...(garantie du net, net stricte).

Appliquer | Étude de cas : établir une paie avec maintien de salaire.

- ▶ Temps partiel thérapeutique.
- ▶ Congés payés : calcul des droits, indemnité de congés payés, gestion des temps partiels.

Évaluer | Quiz sur les congés payés.

- ▶ Acquisition des congés payés pendant la maladie (et AT): nouvelle réglementation.
- ▶ Congé de paternité : nouvelles règles (durée, prise, fractionnement).

Rupture du contrat de travail : établir le dernier bulletin de paie

- ▶ Démission, départ/mise à la retraite, licenciement, rupture conventionnelle, fin de contrat.
- ▶ Détermination du préavis - Calcul des indemnités - Solde de tout compte.

Appliquer | Cas pratique : établir des paies avec les différents cas de rupture du contrat de travail.

- ▶ Les documents à remettre et délais à respecter.
- ▶ Portabilité mutuelle et prévoyance.

Paielement du salaire

- ▶ Bulletin de paie, périodicité, modes de paiement.
- ▶ Acomptes, avances, prêts, prescription des salaires - Saisie-arrêt.

Évaluer | Quiz d'évaluation des connaissances.

Appliquer | Exercice pratique sur les saisie-arrêts.

- ▶ Prélèvement à la source : assiette, taux, montant, déclaration en DSN.

Bases de cotisation et régularisation de plafonds

- ▶ Tranches A, B et tranches 1 et 2 régularisations annuelles et progressives (URSSAF, chômage).

Appliquer | Cas pratique sur les régularisations de plafonds.

- ▶ Cas particuliers : salariés multi-employeurs, à temps partiel, départ ou arrivée en cours d'année.

Déterminer le salaire brut

- ▶ Primes - Avantages en nature, Frais professionnels.

Comprendre | Partage d'expérience sur les primes applicables dans l'entreprise.

- ▶ Intéressement et participation.

Appliquer | Étude de cas : établir une paie avec avantage en nature.

- ▶ Limite d'exonération sociale et fiscale des avantages retraite, prévoyance des cadres supérieurs.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : PAIE

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

Droit de la formation professionnelle

Intégrer l'environnement juridique de la Formation Professionnelle Continue (FPC)

DURÉE : 2 jours (code web PLAN)

PRIX : 1 700 € HT (2 040 € TTC)

PARTICIPANTS

RESPONSABLES ET COLLABORATEURS DES SERVICES FORMATION, CHARGÉS DE MISSION FORMATION, RESPONSABLES ET ASSISTANTS RH.

Prérequis : Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis.

OBJECTIFS

- ▶ Se repérer dans le système de financement de la formation pour optimiser les budgets.
- ▶ Évaluer les différentes modalités d'accès à la formation.
- ▶ Gérer la mise en œuvre du Compte Personnel de Formation (CPF) dans une logique de co-investissement.
- ▶ Mettre en œuvre les mesures de développement des compétences.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : PLAN

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**
Contactez-nous au 01 64 23 67 35

PROGRAMME

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 35

Identifier la place et le rôle de la formation au sein de l'entreprise

- ▶ Faire le lien entre formation et GEPP.
- ▶ Définir les responsabilités sociales de l'employeur.
- ▶ Mettre en place une stratégie de communication au sein de l'entreprise.

Comprendre | Brainstorming sur les meilleures pratiques de communication en interne.

- ▶ Comprendre l'historique de la Formation Professionnelle Continue et ses impacts.
- ▶ Connaître les enjeux de l'entreprise et des salariés suite à la dernière réforme.

Comprendre le système de financement de la formation professionnelle

- ▶ Intégrer les règles de financement de la formation professionnelle et de l'apprentissage :
 - différencier les taux de contribution en fonction de la taille de l'entreprise ;
 - définir les obligations conventionnelles et versements volontaires.

- ▶ Déterminer le rôle et les missions des acteurs de la FP : URSSAF, France compétences, opérateurs de compétences, caisse des dépôts et consignations, branches professionnelles.

- ▶ Réguler le marché de la formation : le système d'assurance de la qualité (Qualiopi).

Évaluer | Quiz sur les connaissances acquises.

Distinguer les modalités d'accès à la formation : le cadre réglementaire

- ▶ Le plan de développement des compétences :
 - le maintien des obligations de l'employeur ;
 - la définition de l'action de formation et ses impacts sur la gestion de la formation
 - la Formation Ouverte À Distance (FOAD)
 - la Formation En Situation de Travail (AFEST) : les conditions d'application.

Appliquer | Cas pratique sur le cadre réglementaire.

- ▶ Le Compte Personnel d'Activité (CPA) : regroupement du CPF, C2P et CEC, quelles utilisations ?
- ▶ Le Compte Personnel de Formation :
 - modalités d'acquisition - système d'orientation en ligne ;
 - système de certification professionnelle : rôle des branches professionnelles ;
 - actions éligibles au CPF (Certificat CléA, certifications RNCP, RSCH) ;
 - conditions de mise en œuvre - modalités de financement, reste à charge ;
 - rôle de l'employeur en matière d'abondement, de co-investissement.
- ▶ Le CPF de Transition Professionnelle : les différentes étapes de validation.

Évaluer | Quiz show (pédagogie inversée).

- ▶ Le développement de l'alternance : contrats de professionnalisation et apprentissage :
 - simplification des règles administratives ;
 - conditions de création d'un CFA d'entreprise - renforcement de la fonction tutorale - CFA "hors les murs" ;
 - modalités de financement et système de péréquation.

Appliquer | Cas pratique : les avantages comparés des contrats de professionnalisation et d'apprentissage.

- ▶ Le bilan de compétences, la VAE : les nouveautés.

Évaluer | Test de connaissances sur les dispositifs de formation.

Identifier les mesures de développement des compétences

- ▶ Accompagner les salariés : les obligations de l'entreprise en matière de compétence.
- ▶ Faire de l'entretien de parcours professionnel un outil de la performance et d'employabilité.
- ▶ Construire le parcours professionnel : renforcement du Conseil en Evolution Professionnelle.
- ▶ Tracer compétences et qualifications acquises : le passeport orientation-formation.

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**

Nouveau

4 conférences “éclairages”

ORGANISÉES SUR DEMANDE ☎ 01 64 23 67 35

Réinventer son leadership

Les nouveaux leviers d'influence face aux transformations

PUBLIC : Décideurs, cadres dirigeants et managers.

DURÉE : À définir ensemble

MODALITÉS : En distanciel ou présentiel

PRIX : Selon durée et modalités

OBJECTIFS :

- > Retrouver son autorité personnelle en incarnant le courage managérial.
- > Fédérer son équipe autour d'une dynamique d'innovation.

PROGRAMME :

- Crédibiliser son autorité par l'incarnation de l'exemplarité et du courage managérial.
- Fédérer le collectif autour de valeurs communes et de rituels porteurs de sens.
- S'appuyer sur les neurosciences pour mieux comprendre les leviers de l'engagement.
- Transformer la résistance au changement en véritable audace créative.
- Mobiliser les nouvelles générations (Génération Z) par le mentorat inversé.
- Prévenir l'épuisement et protéger la santé mentale de ses équipes.

Survivre à l'IA

L'Intelligence Humaine (IH) et les soft skills de demain

PUBLIC : Décideurs, managers et professionnels souhaitant utiliser l'IA dans leur travail... sans se le faire dérober.

DURÉE : À définir ensemble

MODALITÉS : En distanciel ou présentiel

PRIX : Selon durée et modalités

OBJECTIFS :

- > Démystifier l'IA et déployer ses compétences comportementales pour préserver sa “valeur-ajoutée”.

PROGRAMME :

- Comprendre la mécanique des IA sans succomber à l'anxiété délirante ni aux biais d'auto-confirmation.
- Retourner la force de l'IA contre elle-même, comme au judo, en faisant jouer la concurrence et l'auto-correction.
- Utiliser l'IA comme un miroir critique pour révéler ses propres zones aveugles, ses biais cognitifs et décisionnels.
- Valoriser ce que la machine ne fera jamais : l'expérience du terrain, le déchiffrement des implicites, la transgression du prêt-à-penser, la prise de risque, le courage managérial, la responsabilité.

Luxe = Personnalisation

L'intelligence émotionnelle face à la standardisation du service

PUBLIC : Dirigeants, équipes commerciales, fonctions support, métiers de l'accueil et du service.

DURÉE : À définir ensemble

MODALITÉS : En distanciel ou présentiel

PRIX : Selon durée et modalités

OBJECTIFS :

- > Intégrer les codes du service d'excellence et transformer chaque interaction en moment d'exception.

PROGRAMME :

- Comprendre le paradoxe digital : plus d'automatisation exige plus d'humanité.
- Mettre en scène son service sans jamais jouer un rôle factice.
- Capter les signaux faibles et le non-verbal pour anticiper l'implicite.
- Trouver le point d'équilibre entre présence chaleureuse et refus de la familiarité.
- Découvrir les ateliers de certification (HQS) pour garantir une qualité de service premium.

Déchiffrer son caractère

Comprendre sa nature pour contrôler son destin

PUBLIC : Managers, recruteurs, collaborateurs RH et professionnels intéressés par les relations humaines.

DURÉE : À définir ensemble

MODALITÉS : En distanciel ou présentiel

PRIX : Selon durée et modalités

OBJECTIFS :

- > Distinguer son inné de son acquis et décoder ses moteurs comportementaux.

PROGRAMME :

- Distinguer le caractère inné de la personnalité sociale et adaptative.
- Décoder les 4 moteurs de l'alphabet comportemental (Dépendance, Ouverture, Combativité, Émotivité).
- Repérer les histoires que l'on se raconte pour justifier son immobilisme.
- Pratiquer l'art du décentrage pour comprendre l'implicite chez l'autre.
- Identifier les outils (Persométrie) pour cartographier finement sa personnalité.

Nouveau

Composez votre parcours individuel à la carte

Chaque module est organisé en individuel, **à distance**, dure **1h30** pour un coût de 390 € HT (468 € TTC)

Avec cette formule, le participant suit une **formation 100 % personnalisée**, axée sur la prise en main concrète d'outil(s), **guidée par un formateur-coach**.

Le format, composé d'un ou plusieurs modules individuels, permet au collaborateur **d'adapter la formation à son besoin et à ses disponibilités**.

Initiation à l'écoute active

Les outils de gestion du temps

Les clefs de la CNV
(Communication Non Violente)

Le kit de survie pour affronter des collaborateurs difficiles

Accueil physique / téléphonique : les réflexes gagnants

Interlocuteurs mécontents et/ou agressifs : ce qu'il faut savoir

Quelques exemples de parcours individuels

PARCOURS INDIVIDUEL MANAGEMENT

MODULE > Initiation à l'écoute active

+

MODULE > Les outils de gestion du temps

+

MODULE > Les clefs de la CNV (communication non violente)

+

MODULE > Motiver son équipe : stratégies et conseils

+

MODULE > Le kit de survie pour affronter des collaborateurs difficiles

Programme et réservation en ligne 

DURÉE : 5 x 1h30 en distanciel (durée totale : 7h30)

PRIX : 1950 € HT (2340 € TTC)

PARCOURS INDIVIDUEL COMMUNICATION

MODULE > Les clefs de la CNV (Communication Non Violente)

+

MODULE > Postures, langage, émotions : ce qu'il faut savoir

+

MODULE > Débriefs et réunions efficaces : astuces et méthodes

+

MODULE > Le kit de survie pour affronter des collaborateurs difficiles

+

MODULE > Faire face un conflit : les techniques efficaces

Programme et réservation en ligne 

DURÉE : 5 x 1h30 en distanciel (durée totale : 7h30)

PRIX : 1950 € HT (2340 € TTC)

Choisissez **le ou les modules**
parmi les **14 propositions** ci-dessous :

 **Reservez votre parcours sur-mesure en nous contactant : 01 64 23 67 35**

**Motiver
son équipe :
stratégies et
conseils**

**L'assertivité :
mode
d'emploi**

**Postures,
langage,
émotions :
ce qu'il faut
savoir**

**Faire face
un conflit :
les techniques
efficaces**

**Débriefs et
réunions efficaces :
astuces et
méthodes**

**Faire un
diagnostic
de ses besoins
en IA**

**Produire
des contenus
avec l'IA**

**Créer
un visuel
avec l'IA**

Voir les programmes détaillés des 14 modules 

PARCOURS INDIVIDUEL **ASSISTANT(E)S**

MODULE > Les outils de gestion du temps

+

**MODULE > Accueil physique / téléphonique :
les reflexes gagnants**

+

**MODULE > Le kit de survie pour affronter
des collaborateurs difficiles**

+

**MODULE > Postures, langage, émotions :
ce qu'il faut savoir**

+

MODULE > Produire des contenus avec l'IA

Programme et réservation en ligne 

DURÉE : 5 x 1h30 en distanciel (durée totale : 7h30)

PRIX : 1950 € HT (2340 € TTC)

PARCOURS INDIVIDUEL **LES BASES DE L'IA**

**MODULE > Faire un diagnostic
de ses besoins en IA**

+

MODULE > Produire des contenus avec l'IA

+

MODULE > Créer un visuel avec l'IA

Programme et réservation > Contactez-nous : 01 64 23 67 35

DURÉE : 3 x 1h30 en distanciel (durée totale : 7h30)

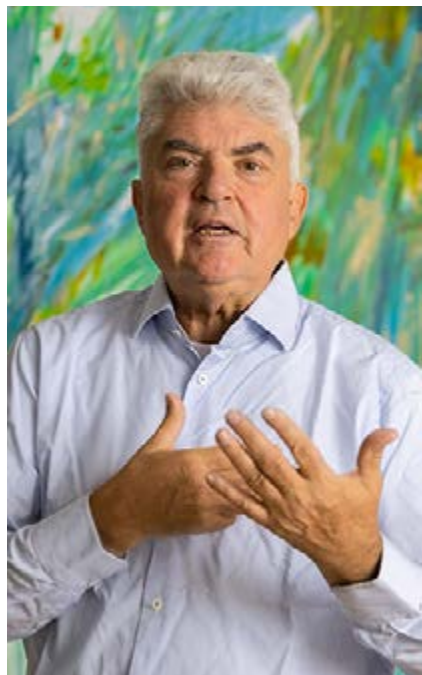
PRIX : 1170 € HT (1404 € TTC)

**Besoin d'un conseil ?
Réservez un RDV visio
ou téléphonique**



Nouveau

MASTERCLASS **PERSOMÉTRIE** :



Intervenant garanti :
FRANÇOIS BOCQUET

Vous dirigez des personnes que vous n'avez pas toutes choisies, dans une incertitude que personne ne maîtrise, avec des outils qui changent tous les six mois. Les formations de management enseignent des méthodes ; **cette Masterclass apprend à lire les personnes. Pendant cinq matinées, dix décideurs travaillent sur leurs propres cas** avec un intervenant qui observe les comportements professionnels depuis quarante ans et en a tiré un modèle de mesure original, la Persométrie.

CE QUI DISTINGUE UNE MASTERCLASS D'UNE FORMATION

- Un intervenant unique et garanti, sans délégation ni remplacement. François Bocquet anime personnellement chaque session.
- Dix participants au maximum, admis sur dossier : un cercle de pairs, pas une salle de formation.
- Un rythme mensuel qui laisse le temps d'appliquer entre deux sessions et de revenir avec les résultats.
- Des outils propriétaires introuvables ailleurs : la Persométrie, l'algorithme Performances-Talents, la Communication Différentielle®.

code web : MSPERS

DURÉE : 5 matinées (9h-13h)

Un vendredi matin par mois, de février à juin 2027.

Déjeuner commun compris pour les participants au cycle complet.

LIEU : PARIS

Programmation à Paris au premier semestre 2027, puis Bruxelles, Lausanne, Montréal et Londres.

ADMISSION : Sur dossier

Dix participants au maximum, sur dossier et entretien de trente minutes avec François Bocquet, avant le 5 février 2027.

Déposer votre dossier en ligne 

PRIX : 5 000 € HT (6 000 € TTC)

1 200 € HT la session à l'unité

Chacune de ces demi-journées peut donner lieu à une intervention personnalisée au sein de votre établissement.

PARTICIPANTS

DIRIGEANTS, MEMBRES DE COMITÉS DE DIRECTION, DIRECTEURS DE FILIALES OU D'ÉTABLISSEMENTS, DRH. LE CRITÈRE N'EST PAS LA TAILLE DE L'ORGANISATION MAIS LA POSITION DE DÉCIDEUR.

Prérequis : Aucun. Questionnaire Performances-Talents avant la première session ; venir avec des cas réels.

OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser l'architecture de la Persométrie : l'analyse des quatre facteurs fondamentaux et du millefeuille de la personnalité.
- ▶ Administrer la plateforme Performances-Talents : la gestion des campagnes d'évaluation 360° et l'analyse des cartographies.
- ▶ Conduire un entretien de restitution : la validation des hypothèses et la création d'une prise de conscience chez le bénéficiaire.
- ▶ Interpréter les décalages comportementaux : l'identification des écarts entre le caractère inné et les postures sociales acquises.

MATINÉE 1 > 12 février 2027

Analyser le fonctionnement des individus

- Décoder les quatre moteurs du caractère (Dépendance, Ouverture, Combativité, Sensibilité), à commencer par le sien.
- Lire son propre profil Personnalité : ce qu'il facilite, ce qu'il empêche, ce qu'il produit sur ceux qui travaillent avec soi.
- Entrer dans la logique d'un narratif pour aider ses collaborateurs à le faire évoluer (et quelquefois à s'en extraire).
- Mesurer l'écart entre le caractère d'un collaborateur, son narratif et le rôle qu'on attend de lui.

MATINÉE 2 > 19 mars 2027

Gérer la diversité culturelle

- Comprendre le référentiel d'un individu depuis son empreinte socio-culturelle.
- Faire travailler ensemble des générations qui n'attendent pas la même chose du travail : l'autorité, la loyauté, l'engagement, le temps.
- Diagnostiquer la culture réelle de son organisation et son écart avec la culture idéale.
- Choisir les deux ou trois comportements qui feront bouger la culture, plutôt qu'une charte de valeurs que personne ne lit.

MATINÉE 3 > 9 avril 2027

Manager l'incertitude et piloter les périodes de transition

- Mesurer l'impact de l'incertitude sur la personnalité : la fuite, le déni, la surréaction, l'audace.
- Anticiper, à partir des profils, qui va craquer, résister ou se révéler dans son équipe.
- Décider sans information complète et piloter un collectif sans promesses intenables.
- Annoncer une transformation : ce que l'on sait, ce que l'on ignore, ce que l'on ne promet jamais.

MATINÉE 4 > 21 mai 2027

Mettre l'IA au service des personnes

- Construire une stratégie de communication à la fois personnalisée et massive, sans y perdre sa voix.
- Distinguer ce que l'on confie à la machine de ce qui ne se délègue jamais : la décision, la responsabilité, la relation.
- Équiper chaque service d'agents IA adéquats et de super agents coordonnés.
- Découvrir, chiffres à l'appui, ce qu'une PME de quarante ans a gagné, perdu et appris en s'équipant d'agents IA

MATINÉE 5 > 18 juin 2027

Mettre les neurosciences au service de son leadership

- Comprendre ce que le cerveau retient d'un dirigeant : attention, émotion, mémorisation.
- Construire une prise de parole qui s'imprime : le message unique, la répétition, l'histoire.
- Formaliser son style personnel de leadership, confronté aux profils réels de son organisation.
- Présenter au groupe son plan d'action pour les six mois suivants.

Voir ce programme en ligne

