

3

LES ENCADRANTS



Vous êtes employeur d'encadrants de médiateurs sociaux et vous souhaitez :

3

PROFESSIONNALISER



PERFECTIONNER

**CYCLE DE
PROFESSIONNALISATION
AU MÉTIER D'ENCADRANT**
7 jours de formation

**2 MODULES DE
PERFECTIONNEMENT
AU MÉTIER DE CHEF
D'ÉQUIPE**

3

PROFESSIONNALISER LES ENCADRANTS



Module 1

L'accueil d'un nouvel arrivant

La manière dont le nouvel arrivant sera accueilli et intégré par l'équipe sera déterminant pour la suite. Sa motivation et investissement en découleront. Bien comprendre son rôle et les paramètres d'inclusion sont nécessaires.

→ Objectifs de la formation :

- **Accueillir** et intégrer un nouveau membre dans l'équipe
- **Acquérir** les outils et les méthodes de l'accompagnement individuel

→ Programme

● **Accueillir un nouveau salarié**

- Définition de la notion d'accueil et d'intégration
- Les enjeux de l'intégration
- Intégrer le nouvel arrivant dans de bonnes conditions
- Définir les missions de chacun (salarié et équipe) avec précision

● **Bien situer le rôle du tuteur pour bien se positionner**

- Les enjeux liés au tutorat : caractéristiques du contrat et obligations de l'employeur
- Identifier ses missions et son rôle en tant que tuteur.
- Identifier les nouveaux rapports au travail et les modes de communication des jeunes actifs.

● **Transmettre son savoir faire**

- Identifier les compétences à maîtriser par le tuteur.
- Les blocs de compétence du MS
- Comment on apprend/les méthodes pédagogiques
- Les 4 phases d'apprentissage

● **Les conditions de réussite d'un tutorat**

- La posture
- Etablir une relation de confiance
- S'adapter au tuteur et le motiver
- Attitudes extrêmes

**Méthodes pédagogiques et philosophie :**

Méthode expositive et participative : apports théoriques, exercices individuels et en sous-groupes, échanges, vidéos pédagogiques, mises en situation.

**Participants :**

Encadrants de médiateurs sociaux

**Pré-requis :**

Maîtrise de la langue française

**Modalités de suivi et d'évaluation :**

Feuilles de présence, attestation de formation, rapport des questionnaires de satisfaction

**Conditions**

En présentiel.

**Durée :**

1 jour

**Tarifs* :**

196 € par personne en inter-entreprise / Devis pour l'intra – Minimum 8 personnes

Module 2

Communiquer efficacement avec mon équipe

«La communication est le socle d'une équipe soudée. Elle est la pierre angulaire du métier d'encadrant et repose sur des compétences solides que doit maîtriser le chef d'équipe »

→ Objectifs de la formation :

- **Renforcer** sa capacité à communiquer clairement
- **Etre** assertif
- **Améliorer** l'ambiance de travail
- **Renforcer** la coopération dans l'équipe,
- **Gérer** ses émotions

→ Programme

- **S'exprimer avec assertivité**
 - Sélectionner et organiser ses idées pour mieux argumenter
 - Utiliser un vocabulaire choisi et adapté
 - Présenter ses idées de manière convaincante :
 - Savoir être doux avec la personne et dur avec les arguments
 - Maîtriser son langage non verbal.
- **Communiquer en situation de groupe ou de réunion**
 - Affirmer son point de vue de manière ferme et non agressive
 - Cadrer et recadrer les échanges en cas de dérive
 - Animer un brief ou un débrief (ou y participer)
 - Animer une réunion d'échange (ou y participer)
- **Communiquer de façon constructive dans toutes les situations**
 - Repérer le bon moment, le bon endroit, la bonne posture pour communiquer.
 - Savoir féliciter et motiver
 - Pratiquer l'écoute active professionnelle : l'art de la reformulation.
 - Communiquer dans toutes les situations : Demander, Refuser, Critiquer, Réagir aux critiques.
- **Développer son intelligence émotionnelle et la capacité à communiquer de manière non-violente**
 - Les émotions primaire et leur fonction
 - Les émotions sociales
 - Reconnaître et accueillir ses émotions
 - Gérer ses émotions
 - Maîtriser l'art de la communication non violente. Le modèle OSBD



Méthodes pédagogiques et philosophie :

Méthode expositive et participative : apports théoriques, exercices individuels et en sous-groupes, échanges, vidéos pédagogiques, mises en situation.



Participants :

Encadrants de médiateurs sociaux



Pré-requis :

Maîtrise de la langue française



Modalités de suivi et d'évaluation :

Feuilles de présence, attestation de formation, rapport des questionnaires de satisfaction



Conditions

En présentiel.



Durée :

2 jours



Tarifs* :

392 € par personne en inter-entreprise / Devis pour l'intra – Minimum 8 personnes

Module 3

Manager mon équipe

Être un bon manager ne s'improvise pas, il faut pouvoir motiver et encadrer son équipe pour la fédérer.

→ Objectifs de la formation :

- **Comprendre** le rôle du chef d'équipe
- **Intégrer** la posture du management positif et bienveillant
- **Gérer** son stress
- **Mener** des entretiens managériaux et gérer des conflits

→ Programme

- **Comprendre le rôle du chef d'équipe**
 - Cultiver l'optimisme
 - Connaître les fondamentaux du management
 - Intégrer les clefs et attitudes de la bienveillance
 - Lancer le brief et le debrief
- **S'adapter à son équipe**
 - Identifier le niveau d'autonomie, les attentes et motivations au sein de l'équipe
 - Cerner les personnalités et adapter son management
 - Comprendre les jeux psychologiques
 - Fixer des objectifs
- **Gérer son stress**
 - Définir le stress,
 - En comprendre les symptômes et savoir y faire face
- **Mener des entretiens managériaux et prévenir les conflits**
 - Féliciter
 - Faire un feed-back d'amélioration
 - Recadrer
 - Définition du conflit et ses vertus
 - Les attitudes et stratégies face au conflit

**Méthodes pédagogiques et philosophie :**

Méthode expositive et participative : apports théoriques, exercices individuels et en sous-groupes, échanges, vidéos pédagogiques, mises en situation.

**Participants :**

Encadrants de médiateurs sociaux

**Pré-requis :**

Maîtrise de la langue française

**Modalités de suivi et d'évaluation :**

Feuilles de présence, attestation de formation, rapport des questionnaires de satisfaction

**Conditions**

En présentiel.

**Durée :**

3 jours

**Tarifs* :**

588 € par personne en inter-entreprise / Devis pour l'intra – Minimum 8 personnes

Module 4

Droit social

Être encadrant d'équipe nécessite d'être le relai du service RH sur le terrain et de maîtriser les bases du droit social.

→ **Objectifs de la formation :**

- **Répondre** à son équipe sur les questions de droit social
- **Remonter** les informations pertinentes au service RH

→ **Programme**

- Comprendre et expliquer un bulletin de salaire
- Comprendre et expliquer les engagements réciproques du contrat de travail et les différents types de contrat de travail
- Comprendre et expliquer la gestion des congés et absences
- Comprendre quand et comment passer le relai aux services RH
- Connaître les procédures disciplinaires
- Les modalités de l'entretien annuel

**Méthodes pédagogiques et philosophie :**

Méthode expositive et participative : apports théoriques, exercices individuels et en sous-groupes, échanges, vidéos pédagogiques, mises en situation.

**Participants :**

Encadrants de médiateurs sociaux

**Pré-requis :**

Maîtrise de la langue française

**Modalités de suivi et d'évaluation :**

Feuilles de présence, attestation de formation, rapport des questionnaires de satisfaction

**Conditions**

En présentiel.

**Durée :**

1 jour

**Tarifs* :**

196 € par personne en inter-entreprise / Devis pour l'intra – Minimum 8 personnes

3

PERFECTIONNER LES ENCADRANTS



Perfectionner l'encadrant au reporting

Vous souhaitez gagner du temps ! Vous souhaitez que les rapports de vos encadrants soient diffusables en l'état aux donneurs d'ordres ? Ce module est pour vous !

→ Objectifs de la formation :

- **Apprendre** et maîtriser le vocabulaire professionnel de la médiation sociale
- **Améliorer** son rapport à l'écrit
- **Rédiger** et présenter des rapports de haute qualité livrables aux donneurs d'ordre
- **Être** en mesure d'aller plus loin que l'action de « rendre compte »

→ Programme

- **Maîtriser le français et le vocabulaire professionnel**
 - *Accompagnement en français : remise à niveau*
 - *Développement des compétences rédactionnelles*
 - *Développement du vocabulaire professionnel*
- **Professionaliser son reporting**
 - *Structurer sa pensée à l'écrit*
 - *Être clair, précis et concis dans son reporting*
- **La pratique du reporting**
 - *Différencier le rapport journalier / hebdomadaire / mensuel et annuel*
 - *La note d'ambiance*
 - *La ligne de temps dans les reporting*
- **Rendre compte et après ...**
 - *Mettre en avant son activité et...*
 - *Oser les préconisations (l'art et la manière de communiquer ses idées)*



Méthodes pédagogiques et philosophie :

Méthode expositive et participative : apports théoriques, exercices individuels et en sous-groupes, échanges, vidéos pédagogiques, mises en situation.



Participants :

Encadrants de médiateurs sociaux



Pré-requis :

Maîtrise de la langue française



Modalités de suivi et d'évaluation :

Feuilles de présence, attestation de formation, rapport des questionnaires de satisfaction



Conditions

blended learning



Durée :

11 jours – 76 h



Tarifs* :

1176 € par personne en inter-entreprise / Devis pour l'intra – Minimum 8 personnes

Se former à la médiation numérique

En 2019, une personne sur quatre ne sait pas s'informer et une sur cinq est incapable de communiquer via Internet. La question de l'illectronisme est centrale aujourd'hui. Le médiateur a un rôle à jouer : permettre de lutter contre la fracture numérique en étant le lien entre l'utilisateur et la machine.

→ Objectifs de la formation :

- **Comprendre** la posture du médiateur numérique
- **Faire** preuve de pédagogie, de patience et de diplomatie face à l'utilisateur

→ Programme

- **Accueillir le client et établir une relation de qualité**
 - La notion d'accueil et d'image de l'entreprise : un client mal reçu, un client perdu !
 - La notion de qualité de service : le service de base, le service associé et le service attentionné
 - Les 10 règles d'or d'un service attentionné et les 7 étapes de l'accueil
 - De la bonne utilisation du BRASMA (Bonjour, regard, attention, sourire, merci, au revoir)
- **Détecter les besoins du client**
 - Rappel sur les besoins fondamentaux de l'être humain et les besoins fondamentaux du client, le triangle de satisfaction client
 - Les outils de communication (l'écoute active, le questionnement, la reformulation, le langage...)
 - Identifier les motivations du client (le soncas)
- **Être pédagogue pour bien accompagner le client**
 - Comment on apprend : Les 4 phases de l'apprentissage
 - Comment on transmet : les approches pédagogiques à mettre en œuvre (la méthode participative, interrogative et démonstrative)
- **Gérer les incivilité, les tensions et les conflits**
 - Dissocier incivilité, agression verbale et conflit
 - Comprendre la mécanique du conflit et le phénomène d'escalade
 - La posture du médiateur : distance nécessaire entre l'individu et le professionnel
 - Amortir une critique et gérer un conflit



Méthodes pédagogiques et philosophie :

Méthode expositive et participative : apports théoriques, exercices individuels et en sous-groupes, échanges, vidéos pédagogiques, mises en situation.



Participants :

Encadrants de médiateurs sociaux



Pré-requis :

Maîtrise de la langue française



Modalités de suivi et d'évaluation :

Feuilles de présence, attestation de formation, rapport des questionnaires de satisfaction



Conditions

En présentiel.



Durée :

2 jours

Tarifs* :

392 € par personne en inter-entreprise / Devis pour l'intra – Minimum 8 personnes