



[ennoiamundi.org](http://ennoiamundi.org)

CATALOGUE 2024

## LES PICTOGRAMMES QUI VOUS ACCOMPAGNENT



**PUBLIC ET PRÉREQUIS**



**DURÉE  
FACE À FACE PÉDAGOGIQUE**



**OBJECTIFS**



**CONTENU ABORDÉ**



**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**



**CO-ANIMATION**



**TOUTE NOTRE OFFRE EST DÉCLINABLE  
EN PRÉSENTIEL , DISTANCIEL  
OU BLENDED LEARNING**

- **MANAGEMENT**
- **COMMUNICATION**
- **GESTION DE PROJET**
- **ACCOMPAGNEMENT & PRÉVENTION**
- **EFFICIENCE PERSONNELLE**
- **OFFRE COUSUE MAIN**

Il s'agit pour nous de vous faire partager  
le fruit de la mutualisation de nos compétences et talents.

Vous trouverez dans ce catalogue,  
les actions de formations que nous déployons  
depuis plusieurs années ainsi que les nouveautés 2024.

Inscrite dans une démarche d'amélioration continue  
notre équipe est en veille permanente, curieuse d'innovations, avide de partage.

Notre offre de formation et d'accompagnement est donc en évolution constante.

Les programmes que vous découvrirez au fil de ces pages sont modulables  
en fonction de vos besoins afin de vous présenter  
une action formative cousue main.

Nos interventions sont coconstruites avec vous  
pour répondre au plus juste à vos objectifs  
et aux attentes de vos collaborateurs.

Cliquer  
pour  
naviguer  
dans le  
catalogue



**MANAGEMENT**

**COMMUNICATION**

**GESTION DE PROJET**

**ACCOMPAGNEMENT & PRÉVENTION**

**EFFICIENCE PERSONNELLE**

**L'OFFRE COUSUE MAIN**

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES**

# SOMMAIRE

Cliquez sur le code du stage pour afficher le programme.

## MANAGEMENT

Nouveauté 2024

<u>ANCFP</u>	Accueillir un nouveau collaborateur dans la fonction publique
<u>ANCS</u>	Accueillir un nouveau collaborateur dans son service
<u>MPN</u>	Manager par les Nudges
<u>ECM</u>	L'esprit critique un levier managérial
<u>CRH</u>	Construire des relations harmonieuses entre Élus, Services et Agents Publics
<u>CC</u>	Cap communication : cartographier sa communication managériale : une Compétence AGILE
<u>APM</u>	L'analyse de pratiques managériales
<u>MSDG</u>	Manager sans discrimination de genres
<u>MINT</u>	Le management intergénérationnel
<u>ARV</u>	Animer une réunion en visioconférence
<u>ARH</u>	Animer une réunion hybride
<u>FUR</u>	Pour en finir avec le mythe de l'urgence permanente
<u>FM</u>	Les fondamentaux du management
<u>RPM</u>	Réussir sa prise de fonction managériale
<u>AMQ</u>	Animer et manager une équipe au quotidien
<u>MPB</u>	Le management positif et bienveillant
<u>MS</u>	Le management stratégique
<u>MAC</u>	Manager d'anciens collègues
<u>MM</u>	Manager des manager
<u>MPD</u>	Manager des personnalités difficiles
<u>MGC</u>	Manager la gestion des conflits
<u>MCE</u>	Mobilisation & cohésion d'équipe
<u>ME</u>	Motivation d'équipe
<u>POE</u>	Planification, organisation & contrôle d'équipe
<u>SD</u>	Savoir déléguer
<u>EM</u>	Les entretiens managériaux

## COMMUNICATION



Cliquez sur le code du stage pour afficher le programme.

<u>CP</u>	La communication positive
<u>UVP</u>	Utiliser la voix dans le cadre professionnel
<u>ARSA</u>	Avoir de la répartie sans agressivité
<u>CAT</u>	Communiquer avec les accords Toltèques
<u>CPEI</u>	Concevoir des présentations efficaces et inspirantes
<u>PBC</u>	Principes de bases de communication
<u>CEC</u>	Communiquer avec l'équipe de collaborateurs
<u>SDN</u>	Savoir dire non
<u>AS</u>	Affirmation de soi
<u>PPF</u>	Prise de parole en public fondamentaux
<u>PPP</u>	Prise de parole en public perfectionnement
<u>SP</u>	Savoir pitcher
<u>MD</u>	Media training
<u>ARF</u>	Animer des réunions fondamentaux
<u>ARC</u>	Animer des réunions créatives
<u>GRC</u>	Gestion et résolution de conflits
<u>CPNL</u>	Communiquer avec la P.N.L. ( Programmation Neuro Linguistique)
<u>CAT</u>	Communiquer avec l' A.T. (Analyse Transactionnelle)

Nouveauté 2024

## GESTION DE PROJET

<u>ICP</u>	Initiation à la conduite de projet
<u>CPP</u>	La conduite de projet perfectionnement
<u>PMCP</u>	Postures et missions du chef de projet

## ACCOMPAGNEMENT & PREVENTION

<u>FL</u>	Les fondamentaux de la laïcité
<u>LCD</u>	Lutter contre les discriminations
<u>RSD</u>	Recruter sans discriminer
<u>MBS</u>	Manager par le bon sens
<u>LPAS</u>	Lutter contre les propos et les agissements sexistes
<u>PHAS</u>	La prévention du harcèlement et des agressions sexuelles
<u>PQVCT</u>	Présenter la démarche QVCT de son organisation

Nouveauté 2024

## EFFICIENCE PROFESSIONNELLE

<u>ACFD</u>	Animer et concevoir une formation en distanciel
<u>EJ</u>	Former par le jeu
<u>FIO</u>	Formation de formateurs internes / occasionnels
<u>GTP</u>	La gestion du temps et des priorités dans sa pratique professionnelle
<u>TRCE</u>	Techniques pour une rédaction claire & efficace

Nouveauté 2024

NOUS REPONDONS A VOS BESOINS SPECIFIQUES

**MANAGEMENT**

**LE MANAGEMENT  
EST LE PLUS VIEUX  
DES METIERS  
ET LA PLUS RECENTE  
DES PROFESSIONS.**

Lawrence Lowell



Toute personne en situation actuelle d'encadrement.



2 jours



Se préparer pour pouvoir accompagner les équipes à accueillir efficacement un nouveau collaborateur dans la fonction publique.

Être en mesure de faciliter l'intégration rapide du nouvel arrivant.

Adopter une posture de soutien dans l'adaptation du collaborateur au nouvel environnement de travail.



L'importance de l'accueil pour l'intégration d'un nouveau collaborateur.

Les étapes clés de l'accueil et de la préparation à l'intégration.

La spécificité de la fonction publique (droits et devoirs, organigrammes, les organismes paritaires, spécificités langagières, ...).

L'importance de l'onboarding (check-list de l'intégration d'un nouveau collaborateur).

Le vis ma vie pro (découvrir l'environnement de travail, favoriser la cohésion ...).

Les indicateurs d'une intégration gagnant – gagnant.



Apports théoriques .

Co-construction de parcours d'Onboarding.

Serious game.

Réalisation d'une scénarisation de « vis ma vie pro ».



# ACCUEILLIR UN NOUVEAU COLLABORATEUR DANS SON SERVICE - ANCS

Nouveauté 2024



Toute personne en situation actuelle d'encadrement et/ou futur d'encadrement.



2 jours



Être en mesure d'accueillir efficacement un nouveau collaborateur au sein de son service.  
de le familiariser avec la culture de l'organisation.  
Créer un kit d'accueil les informations nécessaires pour son poste.  
Mettre en place une transition en douceur pour une intégration réussie.



La préparation de l'intégration d'un nouveau collaborateur.  
La redistribution de la charge de travail.  
Communiquer auprès de l'équipe.  
Communiquer auprès du nouveau collaborateur – les éléments clés (fiche de poste, missions, valeurs, les outils de travail).  
Présenter l'organisation (culture et valeurs et organisation).  
Fixer des objectifs (smarter et 5 P).  
Éthique et comportements professionnels attendus.  
Les moments informels – leviers d'intégration.  
Le tutorat, opportunité de mise en place.



Apports théoriques.  
Atelier la carte d'empathie.  
Mise en situation.  
Ludo pédagogie.  
Étude de cas.  
Construction d'un plan d'intégration.

Les nudges, ou "coup de pouce" en français, sont des techniques de persuasion douces qui visent à influencer les choix et les comportements des individus de manière subtile.

Les nudges sont basés sur l'idée que les êtres humains ne sont pas toujours des acteurs totalement rationnels, et que nos choix sont souvent influencés par des biais cognitifs, des émotions et des habitudes.

Plutôt que de chercher à changer radicalement le comportement des individus, les nudges cherchent à les guider vers des choix qui sont dans leur intérêt à long terme, tout en respectant leur liberté de décision.



Toute personne en situation actuelle d'encadrement et/ou futur d'encadrement.



2 jours



Comprendre le principe de l'incitation douce (nudge).

Identifier les principaux biais cognitifs influents sur les nudges.

Amorcer et accompagner le changement.

Mettre en place un plan d'actions d'apprentissage par l'expérience.



Les nudges qu'est-ce que c'est ?

(R. Thaler et C. Sunstein).

Présentation de la théorie des biais cognitifs (cerveau 1 et cerveau 2 -D Kahneman).

Les 7 biais cognitifs limitants et facilitants. (biais de confirmation, framing, gain-perte, ...).

Le libre arbitre.

L'intégration et l'accompagnement durable de nouvelles compétences.



Apports théoriques.

Ludo pédagogie.

Co-construction de nudges opérationnels en lien avec les besoins des apprenants.

L'esprit critique est une compétence essentielle dans le domaine du management, car il permet aux manager de prendre des décisions éclairées, d'innover et de résoudre des problèmes de manière efficace.

Manager par l'esprit critique c'est développer sa capacité d'analyser les situations, d'examiner les informations disponibles de manière objective, de remettre en question les idées préconçues, et d'adopter une approche réfléchiée dans la prise de décisions.



Toute personne en situation actuelle d'encadrement et/ou futur d'encadrement.



3 jours



Découvrir les principes de base de l'esprit critique. Développer ses compétences d'évaluation et d'analyse objective des informations.

Renforcer ses compétences en leadership et en gestion des équipes.

Intégrer des pratiques d'esprit critique pour une prise de décision éclairée, une résolution de problèmes efficace et une communication constructive.



Définition de l'esprit critique et de son importance.

L'esprit critique et son rôle de manager.

Exploration des biais cognitifs et de la pensée irrationnelle.

Méthodes pour évaluer la crédibilité des sources d'information.

La pensée logique et la construction d'arguments.

La prise de décision éclairée.

Le leadership éthique (prise de décision éthique et évaluation des conséquences).

Les compétences de communication en esprit critique.

La pensée systémique et la résolution de problème.

La gestion du changement et adaptabilité.

Les limites et pièges de l'esprit critique.

Le doute raisonnable.

Apports théoriques.

Jeux de rôles.

Autodiagnostic.

Exercices de mise en pratique.

Ludo pédagogie.



# CONSTRUIRE DES RELATIONS HARMONIEUSES ENTRE ÉLUS, SERVICES ET AGENTS PUBLICS - CHR



CO-ANIMATION

Nouveauté 2024



Toute personne , membre de CODIR, élus, cadre et agents, de la Fonction Publique Territoriale.



1 jour



Favoriser le travail ensemble, la posture et le rôle de chacun.

Comprendre les rôles spécifiques de chaque groupe.

Favoriser les relations individuelles?

Sont-elles nécessaires?

Préserver l'équilibre des pouvoirs

élus / services/ cadres / agents.

Faire collaborer et gagner en efficacité,

Rationaliser la charge de travail, générer de la motivation et de l'innovation.

Être en mesure de développer des partenariats efficaces.



La cartographie des prérogatives.

Les zones d'impacts et d'influences.

Le sociogramme de la Fonction Publique.

De l'objectif politique à l'objectif opérationnel (méthode Smarter).

L'importance de la collaboration.

Les valeurs divergentes.

Les valeurs divergentes.

Les valeurs convergentes.

La vision commune.



Théâtre en situation professionnelle.

Ateliers d'intelligence collective.

L'atelier des irritants.

Mooving motivators.

Atelier kanban bookstrap

# CAP COMMUNICATION

## CARTOGRAPHIER SA COMMUNICATION

### MANAGÉRIALE : UNE COMPÉTENCE AGILE - CC

Nouveauté 2024



Personne en situation d'encadrement ou à venir.

Formation pouvant être destinée à une équipe souhaitant accroître ou consolider sa communication interne et sa cohésion.



3 jours (2 + 1)



Identifier son profil de communication.  
et les profils de ses collaborateurs.

Reconnaître les profils comportementaux qui y sont liés afin de mesurer ses propres besoins et ceux des autres.

Établir une relation communicante efficace, adaptée aux individus et aux situations.

Croiser les profils de communication avec les facteurs de motivation extrinsèques et intrinsèques.

Identifier sa zone d'impact / hors impact et sa zone d'influence.



La connaissance, le développement et la stabilisation de son profil de communication.

Le déploiement l'agilité de son management et de ses échanges.

L'autodiagnostic de son mode de communication (d'après Marston).

Les mooving motivators (management 3.0).

Construction de son plan d'actions pour améliorer et/ou consolider ses résultats.



Apports théoriques.

Autodiagnostic.

Ludo pédagogie.

Atelier de co-construction.

Retex.

### L'intelligence du groupe au service du développement professionnel de chacun de ses membres



Ce programme de formation au codéveloppement est conçu pour aider les professionnels à améliorer leur capacité à résoudre des problèmes, à développer leurs compétences et à bénéficier de l'expérience et de la perspective de leurs pairs.

Ce programme est adaptable en fonction des besoins spécifiques de l'organisation ou des participants.



Toute personne partie prenante dans un processus d'accompagnement. La durée de la formation varie en fonction des besoins, des objectifs spécifiques du groupe et du nombre de participants.



Comprendre les principes et les avantages du codéveloppement.  
Acquérir des compétences en écoute active et en communication.  
Apprendre à poser des questions ouvertes, constructives et stimulantes.  
Développer la capacité à créer un environnement de confiance favorable à la résolution de problématiques en groupe.  
Apprendre à construire un plan d'actions visant à agir sur la problématique traitée.  
Maîtriser les techniques de rétroaction constructive.  
Faire progresser ses compétences managériales via ses pairs.

Introduction au codéveloppement : Qu'est-ce que le codéveloppement ?  
Les avantages du codéveloppement pour le développement professionnel.  
Les principes du codéveloppement. Communication et écoute active :  
Les compétences en communication. L'écoute active et empathique.  
L'importance de la bienveillance. Poser des questions stimulantes : Les types de questions utilisés en codéveloppement.  
Comment formuler des questions stimulantes.  
Pratique de la formulation de questions.  
Créer un environnement de confiance : la confidentialité et la confiance.  
Le rôle du facilitateur.  
La gestion des relations interpersonnelles.  
Rétroaction constructive :  
Donner et recevoir des commentaires constructifs.  
La gestion des émotions dans la rétroaction.  
Résolution de problèmes en groupe :  
La méthodologie du codéveloppement.  
La séquence d'une séance de codéveloppement.



La formation au codéveloppement est dispensée en groupe, avec des séances pratiques de codéveloppement supervisés par un facilitateur expérimenté.  
La formation peut également inclure des échanges, des démonstrations, des retours d'expérience et différents supports de formation.



Toute personne en situation actuelle d'encadrement et/ou futur d'encadrement.



2 jours



Connaitre des informations objectives sur les inégalités et stéréotypes de genre, les discriminations sexistes et leurs conséquences, dans la vie professionnelle.  
Savoir repérer les représentations, les stéréotypes de genre et les discriminations dans le cadre de leur pratique managériale, afin de lever les freins à l'égalité professionnelle.  
Connaitre le cadre juridique de l'égalité professionnelle entre femmes et hommes et ses obligations managériales .  
Repérer et mobiliser les leviers d'actions.  
Concevoir et utiliser des techniques, projets et actions visant à réduire les discriminations de genres et favoriser l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.  
Tenir une posture exemplaire face aux discriminations de genres.



Approche de l'évolution des droits des femmes au cours des XIXème, XXème et XXIème siècles.  
Droit de vote, salaire féminin, congé parental, etc.  
Lois sur l'égalité professionnelle, anti-discrimination.  
Les mécanismes des discriminations.  
Les 25 critères de discriminations.  
Focus sur les discriminations en lien avec le genre.  
Les processus conduisant à la discrimination (croyances, clichés, a priori, préjugés, légendes urbaines, ...).  
Les risques juridiques encourus.



Apports théoriques.  
Analyse filmique.  
Ludo pédagogie.  
Serious game.  
Atelier de co-construction.



Toute personne en situation actuelle d'encadrement et/ou futur d'encadrement.



2 jours



Identifier les 5 générations qui cohabitent dans les organisations.  
Prendre conscience des stéréotypes générationnels.  
Connaitre les typologies et spécificités des différentes générations.  
Identifier et définir sa posture managériale.  
Optimiser sa communication.  
Renforcer son impact managérial.  
La prévention de conflits intergénérationnel.  
Le besoin de changement .  
La théorie des 70 ans.



Les baby-boomers. La génération X . La génération Y. La génération Z.  
L'arrivée de la génération Alpha.  
Qu'appel-t-on les milléniales ?  
Force et faiblesse et stéréotypes générationnels.  
Le choc des générations.  
Évolutions des attentes et des valeurs. Prédilection de communication.  
La courbe de l'innovation.  
Les générations du management (du taylorisme au 2.0.).



Apports théoriques.  
Analyse filmique.  
Ludo pédagogie (Jéopardy des générations).  
Autodiagnostiques.  
Échanges entre pairs.  
Retour sur situations professionnelles vécues.





Toute personne amener à animer des réunions à distance et en présentiel sur un temps synchrone.

Prérequis : avoir une expérience d'animation de réunion en présentiel.



2 jours



Être en mesure d'organiser et d'animer des visioconférences de manière efficace en utilisant les outils et les compétences appropriés pour engager l'audience.

Favoriser la communication et atteindre les objectifs de la réunion.



Comprendre les avantages et les défis des visioconférences (les objectifs de la visioconférence, attentes et besoins des participants en ligne).

Sélectionner les outils technologiques appropriés pour la visioconférence.

La préparation technique (tests de connexion, gestion du micro, de la web cam, des fonctionnalités logiciel).

Les techniques d'animation en visioconférences Gérer les temps de parole, les discussions en ligne.

Encourager la participation active et la rétraction des participants.

Le recadrage.

Les outils de présentation et de partage d'écran.

Savoir conclure.

Le suivi de la réunion en visioconférence et l'engagement des participants.



Apports théoriques.

Autodiagnostic.

Ateliers de pratiques.

Échanges entre pairs.



Toute personne amener à animer des réunions à distance et en présentiel sur un temps synchrone.

Prérequis : avoir une expérience d'animation en présentiel.



2 jours



Être en capacité d'animer une réunion hybride en mobilisant l'ensemble des participants.

Faciliter les interactions entre les différents acteurs.

Identifier et mobiliser les techniques d'animation efficace.

Assurer le suivi de la réunion (provoquer l'engagement).



Une réunion pour quoi faire?

Retour sur les fondamentaux de la réunion.

Plus-value des réunions hybrides.

L'organisation matériel des réunions hybrides (technique du chemin de fer).

Les « obligations » de l'animateur.

Les techniques d'animation des équipes hybrides.

Les principaux écueils des réunions hybrides

(participants et animateurs).



Apports théoriques.

Retour sur situations professionnelles vécues.

Ateliers pratiques.

# POUR EN FINIR AVEC LE MYTHE DE L'URGENCE PERMANENTE - FUR

Nouveauté 2024



Toute personne en situation actuelle d'encadrement et/ou futur d'encadrement.  
Prérequis : répondre au questionnaire en amont de la formation sur les missions et processus de décision et de validation de l'organisation.



2 jours



Distinguer missions, compétences, tâches.  
Identifier les tâches de travail inhérente à son poste, au service qui peuvent générer une surcharge de travail sans nécessairement produire de l'urgence.  
Identifier les stimuli qui peuvent induire un effet d'urgence.  
Être capable d'effectuer le distinguo entre priorité et urgence.



Le triptyque MCT ( missions, compétences, tâches).  
La zone d'impact des managers.  
Les différentes dimensions de la charge de travail.  
La répartition de la charge de travail.  
Qu'est-ce qu'une priorité? Pour qui ? Pour quoi?  
Qu'est-ce qu'une urgence? Pour qui? Pour quoi?  
L'urgence réelle versus l'urgence supposée.  
Le management de l'urgence dans les organisations.  
L'interdépendance urgence –  
priorité dans les organisations.



Apports théoriques.  
Analyse de l'environnement de travail.  
Sociogramme.  
Cartographie des priorités et des urgences. Pondération urgences et priorités.  
Création d'un plan d'actions individuelles.

# LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT - FM



Toute personne en situation actuelle d'encadrement et/ou futur d'encadrement.



2 jours



Acquérir méthodes et outils pour animer son équipe au quotidien.  
Identifier son style de management.  
Développer l'autonomie de ses équipes.  
Savoir gérer un conflit.  
Organiser sa communication managériale.



Les métiers du manager.  
Le positionnement.  
Le management interpersonnel.  
Le leadership.  
Le management situationnel.  
Qualifier et faire évoluer ses agents.  
Les bases des conflits.  
Les schémas de résolution.  
La communication interpersonnelle.  
La communication écrite.



Apports théoriques.  
Ludo pédagogie.  
Questionnaires.  
Co-construction à partir de problématiques.

# RÉUSSIR SA PRISE DE FONCTION MANAGÉRIALE - RPM



Personnes en situation réglementaire de prise de poste, intégrant une fonction encadrement de proximité ou souhaitant prendre du recul par rapport à une prise de fonction récente et/ou insatisfaisante.



2 jours



Repérer les éléments clés pour adapter ses actes de management aux situations, aux collaborateurs, et aux besoins de la collectivité, du service, de l'entreprise. Prendre du recul pour faire évoluer ses pratiques managériales.

Se positionner et s'affirmer dans ses nouvelles fonctions d'encadrant.

Appréhender les enjeux spécifiques du management de proximité.

Repérer les éléments clés pour mettre en œuvre et faire vivre une organisation pertinente, efficace, efficiente et respectueuse du bien-être des collaborateurs.



Un leader c'est quoi?

Un leader pour quoi faire?

Un leader pour faire quoi?

Autorité et autoritarisme.

Les 4 piliers du leadership.

Les 3 V de la communication.

Du management de soi-même au management bienveillant.



Apports théoriques.

Autodiagnostic de positionnement.

Études de cas.

Échange entre pairs.

Mise en situations ludiques.

Mise en place d'un plan d'action.

# ANIMER ET MANAGER UNE ÉQUIPE AU QUOTIDIEN - AMQ



Toute personne en situation actuelle d'encadrement et/ou futur d'encadrement d'une équipe de télétravailleurs.



2 jours



Repérer les éléments clés pour adapter ses actes de management aux situations, aux collaborateurs, et aux besoins de la collectivité, du service, de l'entreprise.

Prendre du recul pour faire évoluer ses pratiques managériales.

Se positionner et s'affirmer dans ses nouvelles fonctions d'encadrant.

Appréhender les enjeux spécifiques du management de proximité.

Repérer les éléments clés pour mettre en œuvre et faire vivre une organisation pertinente, efficace, efficiente et respectueuse du bien-être des collaborateurs.



Rôles et responsabilités du manager.

La communication managériale (écoute, empathie, assertivité,...).

Reconnaitre les motivations individuelles, construire la motivation collective.

Cibler le niveau de maturité de chaque collaborateur afin d'adopter la bonne communication.



Apports théoriques.

Autodiagnostic de positionnement.

Échange entre pairs.

Mise en situations ludiques.

Mise en place d'un plan d'actions.

# LE MANAGEMENT POSITIF ET BIENVEILLANT - MPB



Toute personne en situation actuelle d'encadrement stratégique et/ou opérationnel et/ou futur d'encadrement, désireux de se sensibiliser ou de réinterroger ses pratiques.



2 jours



Identifier les pratiques managériales positives permettant de motiver et/ou de remotiver ses collaborateurs. Identifier les pratiques managériales positives permettant de se motiver et/ou de se remotiver dans le management quotidien des collaborateurs.

Identifier les pratiques managériales positives qui permettent une communication positive individuelle et collective. Identifier les pratiques managériales positives qui permettent de faire évoluer en compétences les individus et le collectif de travail. Se créer une feuille de route du manager positif.



La douzaine d'E du management.

Le management de soi-même :

L'équilibre, les sphères de vie, l'exemplarité, les filtres de la communication, l'éthique, points de vigilances.

Le management de l'équipe:

définition, l'enthousiasme, la dynamique des membres de l'équipe, le modèle du sens au travail, le devoir d'étoile, la fixation des objectifs SMARTER.

Le management dans la relation interpersonnelle.

Pourquoi communiquer quand on est manager ?

Écoute, équité.

Éduquer son manager, ses collaborateurs, ses partenaires.

Le management dans l'action.

L'éveil, les axes de la veille, les sources et outils de veille.

L'endurance - l'évaluation SWOTING, roue de Deming.



Apports théoriques.

World-café.

Carte mentale.

Restitutions orales.

Échanges entre pairs.

# LE MANAGEMENT STRATÉGIQUE - MS



Directeurs, cadres sup., encadrants.  
Pré requis : Prise de poste et/ou situation de management stratégique.



2 jours



Effectuer un diagnostic stratégique.  
Définir son projet.  
Déployer et suivre une stratégie.



Analyser son environnement.  
Analyse avec la méthode PESTEL.  
Développer une vision systémique.  
Déterminer sa capacité stratégique.  
Définir ses axes stratégiques.  
Mettre en place un changement.  
Développer l'innovation et l'entrepreneuriat.  
Déployer sa stratégie.



Apports théoriques.  
Ludo pédagogie.  
Questionnaires de positionnement.  
Co construction à partir de problématiques réelles.  
Mise en place d'un plan d'actions.



# MANAGER D'ANCIENS COLLÈGUES - MAC



Personnes en situation nouvelle d'encadrement et ancien membre N des nouveaux collaborateurs.

Pré requis : prise de poste



3 jours



Analyser son nouveau positionnement au sein de l'organisation, son nouveau rôle.

Cerner pour pouvoir répondre aux attentes des différents interlocuteurs (hiérarchie, équipe, partenaires...).

Identifier les changements générés pour soi et pour les autres (collaborateurs, N & N-, N+).

Gérer les enjeux relationnels

(éviter les écueils, faire accepter le changement de posture, affirmer et asseoir son autorité).

Repérer ses marges de manœuvre pour mieux assumer sa légitimité managériale.

Animer et motiver son équipe au quotidien.

Portrait-robot du groupe idéal, une utopie.

Les profils d'équipe gagnant versus perdant.

les facteurs de cohésion d'une équipe.

Les facteurs de motivation réactualisé d'après A. Maslow - des besoins physiologiques au besoin d'éternité.

Les 4 styles de Management et les 4 piliers du leadership.

identifier son propre style de management, sa zone de confort, osez en sortir grâce à la process communication.

Les 12 « C » de la confiance - la vigilance managériale.

Les 9 rôles et comportements en équipe - la méthode Belbin.

Animer son équipe au quotidien par la stratégie du Dauphin.



Apports théoriques.

Autodiagnostic de Process Com.

Échange entre pairs.

Apports de solutions co-construits avec modération du formateur.

Rédaction d'un plan d'actions, vigilances individualisées.



# MANAGER DES MANAGER - MM



Toute personne en situation actuelle d'encadrement.  
Chef de projet, chef de service, top manager  
et/ou futur d'encadrants.



3 jours

Comprendre son rôle pour fédérer son équipe de managers. Comprendre et assumer son nouveau rôle de manager de managers. Situer son rôle parmi les strates managériales de l'organisation.

Acquérir les pratiques managériales spécifiques à ce type de management.

Aider ses managers à devenir plus autonomes.

Développer l'esprit d'équipe parmi ses managers.

Mobiliser les managers autour d'une vision partagée - sens du travail et valeurs communes afin de permettre une harmonisation des pratiques managériales.

Clarifier avec son équipe les modalités de fonctionnement : les règles du jeu, le niveau d'autonomie, les délégations.

Harmoniser les pratiques managériales des collaborateurs.

Construire la coopération en développant des relations de confiance – donner & recevoir du feedback.

Adapter sa posture managériale à chaque manager (N-).



Les missions managériales

(organisation - gestion - technique - humain).

Approche hiérarchique et approche transversale.

Les postures managériales - des résultats à la personne.

Le manager facilitateur : Inclusion Ouverture Pouvoir.

Les piliers de l'efficacité collective.

Les facteurs de motivation.

Communiquer efficacement avec la PNL.

Les rapports gagnant-gagnant d'après Éric Berne.



Apports théoriques.

Autodiagnostic.

Atelier de co-développement.

Atelier : gare de triage.

Études de cas.

Échange entre pairs.



# MANAGER DES PERSONNALITÉS DIFFICILES - MPD



Toute personne en situation actuelle d'encadrement et/ou futur d'encadrement



3 jours



Adapter son mode de management.  
face à des personnalités difficiles.

Reconnaitre et manager un collaborateur difficile. Etablir un dialogue constructif.

Bâtir une relation de confiance.  
Préserver le collectif de travail.



Une personnalité difficile, tentative de définition.

Suis-je une personnalité difficile d'après l'approche de l'Analyse Transactionnelle.

Les structures de personnalité

(approche par la process com – Taibi Kahler.

Les 9 types de l'ennéagramme

(comprendre les mécanismes de fonctionnement des personnalités difficiles – Oscar Ichazo°.

Les rôles SVP de Karpmann.

Faire face à une objection – méthodologie de la CNV.

L'impact comportementale de la personnalité.

Les traits de caractères de Eysenck.



Apports théoriques.

Autodiagnostic.

Exercices training.

Études de cas.

Débat mouvant.

# MANAGER LA GESTION DES CONFLITS - MGC



Toute personne en situation actuelle d'encadrement et/ou futur d'encadrement.



3 jours



Savoir modérer ses réactions en situation conflictuelle et être capable de gérer les contaminations sociales, culturelles et émotionnelles.

Connaitre ses propres fonctionnements, être capable de découvrir ceux de l'interlocuteur pour s'y adapter pendant la communication.

Prévenir les conflits.

Gérer les conflits.

Sortir du conflits gagnant – gagnant.

Établir une solution pérenne.



Réflexion sur la notion de conflit.

Attitude personnelle devant le conflit.

Les différents types de conflits.

Le conflit une conséquence.

Recherche des causes (les 11 causes).

Les attitudes de Porter,

se positionner dans une démarche de résolution de conflits.

Les niveaux de conflits.

Le triangle dramatique de Karpmann.

L'entretien de résolution de conflit.

La médiation.

Le schéma de résolution des conflits.



Apports théoriques.

Autodiagnostic.

Jeux de rôles.

Études de cas.

# MOBILISATION & COHÉSION D'ÉQUIPE - MCE



Toute personne en situation actuelle d'encadrement stratégique et/ou opérationnel et/ou futur d'encadrement, désireux de se sensibiliser ou de réinterroger ses pratiques.



2 jours



Identifier la typologie de son équipe.  
Se positionner comme leader sans autoritarisme.  
Comprendre et entretenir les processus de la motivation individuelle et collective.  
Concilier les attentes individuelles et les besoins collectifs.  
Identifier les leviers de la mobilisation pour donner de la cohésion à l'équipe.  
Mettre en place une stratégie managériale favorisant le développement de la motivation au travail des collaborateurs.



L'équipe, de l'individu au collectif.  
Manager par talent.  
Les théories de la motivation de Maslow à Appelo.  
Les profils d'équipes, dynamique de groupe de la dépendance à l'autonomie.  
L'équipe mature et l'équipe immature.  
Le modèle FIRO.  
Les soft-skills.  
L'échelle de motivation.  
Moving motivator.  
La synergie.  
Le travail collaboratif.  
Les 5 étapes de la co-construction.



Apports théoriques.  
Mise en situation ludique.  
Autodiagnostic.  
Jeux de rôles.  
Simulations techniques.

# MOTIVATION D'ÉQUIPE - ME



Toute personne en situation actuelle d'encadrement et/ou futur d'encadrement.



2 jours



Acquérir méthodes et outils pour animer son équipe au quotidien.  
Identifier son style de management.  
Développer l'autonomie de ses équipes.  
Comprendre les différents leviers de la motivation (intrinsèque et extrinsèque).  
Savoir gérer un conflit.  
La communication positive.



Les métiers du manager.  
Le positionnement.  
Le management interpersonnel.  
Le leadership.  
Le management situationnel.  
Qualifier et faire évoluer ses agents.  
Les bases du conflit.  
Les schémas de résolution.  
La communication interpersonnelle.  
La communication écrite.



Apports théoriques.  
Analyse filmique.  
Ludo pédagogie.  
Questionnaires.  
Co-construction à partir de problématiques.

# PLANIFICATION, ORGANISATION & CONTRÔLE D'ÉQUIPE - POE



Toute personne en situation actuelle d'encadrement et/ou futur d'encadrement.



2 jours



Repérer les éléments clés pour mettre en œuvre et faire vivre une organisation pertinente, efficace, efficiente et respectueuse du bien-être des agents.

Déterminer des pistes d'action pour le pilotage du service.

Identifier les ressources pour réguler l'activité du service ou en faire évoluer l'organisation.

Structurer et partager l'organisation collective :

Présentation des principes : de Licette, Pareto, Murphy, Carlson, Parkinson, Illich, Fraisse, Laborit, Mackenzie, Comtois, Duhautbout.



Structurer l'activité et les projets.

Structurer le travail de son équipe.

Structurer le temps et les priorités.

Gérer le temps collectif en stratégie :

les méthodes et outils de Gestion du temps et de planification.

Gérer les ressources logistiques, financières, humaines, et les fonction supports – l'informatique.

Les régulations internes et externes.



Apports théoriques.

Analyse filmique.

Étude de cas.

Quizz.

Jeux de rôles.

Échanges entre pairs.

# SAVOIR DÉLÉGUER - SD



Ouvert à tous.



2 jours



Savoir et pouvoir déléguer de manière efficace et opérationnelle.

Identifier ses propres freins à la délégation.

Connaitre et utiliser les différents objectifs de la délégation (pour soi-même pour autrui.

Mettre en place un plan efficace de délégation.

Objectiver la/les attendus de montée en compétences.

Contrôler et recadrer (si nécessaire les actions déléguées.

Identifier les niveaux de délégations et de responsabilisation.

Rendre compte de ses délégations.



Comprendre ses freins personnels à la délégation.

L'inconscient le pouvoir des non-dits?

Cerner la dynamique de la délégation :

donner du sens au management pour adapter son style de management en fonction de l'autonomie des collaborateurs.

Comprendre les différents stades de l'évolution de la personne.

Définir quoi et à qui déléguer,

ce qui est "délégable" et ce qui ne l'est pas.

Faire réussir ses collaborateurs en définissant des étapes et un suivi adéquat.



Apports théoriques.

Autodiagnostic via le jeu de la délégation poker

Études de cas.

Échanges entre pairs.

Mise en situation ludique.

Mise en place d' un plan de délégation.





Toute personne en situation actuelle d'encadrement et/ou futur d'encadrement.



2 jours



Identifier les enjeux managériaux des différents entretiens managériaux.

Situer les étapes

et les méthodes de conduite d'entretien.

Identifier les facteurs de réussite de l'entretien.

Identifier les postures de l'encadrant favorisant l'échange.

Se placer en situation de conduite d'entretien.

Acquérir des méthodes permettant de conduire efficacement différents types d'entretiens individuels avec un collaborateur.



Comprendre les enjeux d'une communication explicite versus des modalités implicites.

Les 11 entretiens clés du manager (de l'embauche à la reconnaissance en passant par le recadrage).

Écoute active et méthode DESC.

Le cadrage de la négociation.

Identifier ses positions relationnelles de prédilection dans une face à face hiérarchique (autodiagnostic de Porter).

Donner un feedback positif avec la méthode MENTOR.

L'évaluation à 180°.

Évaluation et amélioration continue des entretiens managériaux (assurer un suivi stratégique et/ou administratif).



Apports théoriques.

Autodiagnostic.

Jeux de rôles avec mobilisation des techniques présentées.

## COMMUNICATION

TOUT REFUS DE  
COMMUNIQUER  
EST UNE TENTATIVE  
DE COMMUNICATION ;  
TOUT GESTE  
D'INDIFFÉRENCE  
OU D'HOSTILITÉ  
EST APPEL DÉGUIsé.

Albert Camus



Toute personne souhaitant parfaire ses capacités communicationnelles.



2 jours



Comprendre les mécanismes et principes de la communication interpersonnelle.  
Analyser sa façon de communiquer.  
Identifier les effets induits de la communication sur autrui.  
Passer de la communication individuelle à la communication collective.  
Connaitre la typologie des informations à transmettre à la hiérarchie, l'équipe, aux résidents et aux familles.  
Mettre en œuvre de nouvelles modalités d'une communication bienveillante au sein de son environnement de travail.  
Formuler un refus constructif.  
Établir une stratégie relationnelle et communicationnelle bienveillante. Créer et entretenir des relations ouvertes et collaboratives.  
Construction de son propre système de communication.  
Savoir communiquer en étant assertif.



Rappel des principes de base de la communication.  
Les étapes de la communication.  
La transmission d'un message – la rétroaction.  
La composition d'un message clair et impactant.  
Utiliser l'empathie avec ses limites.  
L'assertivité qu'est-ce que c'est ? Définition.  
Différences empathie et assertivité. Suis-je assertif ?  
Les avantages d'un comportement assertif.  
Développer son assertivité en 10 étapes.  
L'impact de la communication savoir s'adapter à son/ ses interlocuteurs (CNV).  
Modalités d'une communication bienveillante au sein de son équipe de travail par la gestion des drivers et des injonctions inter et intra personnelles et organisationnelles.  
Les outils de la communication interpersonnelle dimensionnés en fonction du contexte.  
Affiner et améliorer la qualité des relations avec un interlocuteur et/ou une équipe par la PNL (R. Bandler).



Apports théoriques.  
Exercice de mise en situation.  
Jeux de rôles.  
Études de cas.  
Autodiagnostic.  
Mise en place d'une stratégie individuelle.

# UTILISER LA VOIX DANS LE CADRE PROFESSIONNEL - CPEI

Nouveauté 2024



Toute personne souhaitant développer ses capacités d'expression orale.



2 jours



Comprendre l'importance de la communication vocale dans le milieu professionnel.

Améliorer la qualité de la voix, de l'élocution et de l'articulation.

Développer une communication vocale efficace et confiante.

Gérer le stress et la nervosité liés à la communication orale.



Anatomie et physiologie de la voix.

Comprendre le fonctionnement de la voix.

Techniques de prévention des problèmes vocaux.

Articulation et élocution.

Ton de voix et expressivité : utilisation de l'intonation et du rythme pour renforcer la communication.

Communication confidente.

Techniques de gestion du trac et du stress liées à la communication.

Pratique de la respiration et de la relaxation.

Communication virtuelle.

Pratiques de communication vocale efficace lors de réunions en ligne et de présentations à distance.

Gestion des conversations difficiles.

Techniques pour gérer les conversations délicates ou conflictuelles.



ENTIEREMENT BASEE SUR LE LEARNING BY DOING, CETTE ACTION DEMANDE UNE FORTE PARTICIPATION AUX DIFFERENTS EXERCICES.

# AVOIR DE LA RÉPARTIE SANS AGRESSIVITÉ - ARSA

Nouveauté 2024



Toute personne souhaitant développer ses capacités d'expression orale.



2 jours



Comprendre l'importance de la communication assertive. Développer des compétences en expression de soi et en écoute active.

Apprendre à gérer les situations de désaccord de manière constructive.

Favoriser des interactions positives et respectueuses.

Empathie versus assertivité.

La Communication assertive :

avantages de la communication assertive par rapport à la passivité ou à l'agressivité.

Comprendre l'estime de soi et son rôle dans la communication assertive.

L'importance de l'écoute active dans la communication.

Les quatre composantes de la CNV :

observation, sentiment, besoin, demande.

Exprimer ses besoins, opinions et sentiments de manière assertive.

Utilisation de l'humour pour désamorcer les situations tendues.

L'art de la répartie sans agressivité.



Apports théoriques.

Ludo pédagogie .

Exercices pratiques.

Mise en place d'une stratégie relationnelle assertive.



Ouvert à tous.



1 jour



Comprendre les accords toltèques et leur relation avec la communication.

Développer des compétences de communication basées sur les principes des accords toltèques.

Améliorer la qualité des interactions personnelles et professionnelles.



Introduction aux Accords Toltèques et leur signification.

Accord 1 : Que votre parole soit impeccable.

Comprendre le pouvoir des mots dans la communication.

Accord 2 : Quoi qu'il arrive, n'en faites pas une affaire personnelle.

Comprendre comment les interprétations personnelles peuvent affecter la communication.

Pratiquer la non-personnalisation des réactions des autres.

Accord 3 : Ne faites pas de suppositions.

Comprendre comment les suppositions peuvent entraîner des malentendus.

Pratiquer la clarification et la communication ouverte.

Accord 4 : Faites toujours de votre mieux.

Comprendre l'importance de l'engagement en communication.

Pratiquer l'effort constant dans la communication.

Les Quatre Accords Toltèques appliqués à la communication et à la gestion des émotions.

Utilisation des principes des accords toltèques pour résoudre les conflits.



ENTIEREMENT BASEE SUR LE LEARNING BY DOING,  
CETTE ACTION DEMANDE UNE FORTE  
PARTICIPATION AUX DIFFERENTS EXERCICES.

# CONCEVOIR DES PRÉSENTATIONS EFFICACES ET INSPIRANTES - CPEI



Toute personne ayant déjà une pratique de la prise de parole en public et/ou souhaitant développer la création de ses interventions orales et de sa technique de prise de parole en public ou souhaitant acquérir la technique du pitch TED.



2 jours



Structurer ses idées.  
Illustrer facilement son discours.  
Marquer les esprits à l'oral.  
Stimuler le désir d'action.  
S'appuyer sur des visuels percutants.



Être impactant.  
Appréhender les bases d'une intervention orale.  
La méthode MOI.  
La préparation : Les idées.  
La synectique de Gordon et Prince.  
Le C-K (Concepts- Knowledge).  
La méthode des Tamis (choisir et organiser ses idées).  
L'outil plan note.  
De l'exposé percutant au PITCH.  
Le trac, pourquoi ? Comment ? En faire un atout.  
Les composants d'un message oral puissant :  
l'accroche, le cœur du message.  
Savoir conclure et provoquer de l'engagement.  
Construire sa présentation orale.  
Les 8 étapes du pitch CANVAS.  
Les étapes du storytelling. Le cercle d'or. L'arc narratif.  
Le visuel impactant: le doodling, le slide interactif,  
les infographies, l'iconographie, les graphismes, les tableaux.



ENTIEREMENT BASEE SUR LE LEARNING BY DOING,  
CETTE ACTION DEMANDE UNE FORTE  
PARTICIPATION AUX DIFFERENTS EXERCICES.

# PRINCIPES DE BASES DE COMMUNICATION - PBC



Ouvert à tous.



3 jours

Connaître et mettre en œuvre les principes de la communication interpersonnelle.  
Être en mesure d'adapter ses capacités de communication à l'objectif et à son/ses interlocuteurs.  
Délivrer un message clair et rigoureux savoir se faire comprendre.  
Créer de la rétroaction.  
Pratiquer l'écoute active.  
Savoir argumenter/ contre argumenter.  
Pouvoir communiquer avec empathie, assertivité et bienveillance



Le principe de la communication professionnelle.  
Les canaux de la communication (oral, écrit, face à face distanciel, direct, indirect...).

Le schéma de déperdition de l'information.  
Les étapes de la communication, gérer l'entropie.  
Les filtres de la communication (faciliter la mémorisation.).  
Formulation. Reformulation. Effet de seuil.  
L'écoute active.  
La proxémie et la bulle de confort.  
Se positionner physiquement et à bonne distance.  
La synergologie: l'importance du non verbal.  
La communication non violente. (C. Rogers, P. Alto.  
S'adapter à son interlocuteur avec la P.N.L..  
(canaux sensoriels de traitement de l'information, opérateurs modaux –;tris primaires ...).  
La boussole du langage - délivrer un message explicite.  
De l'empathie à l'assertivité.  
Les accords toltèques – focus sur le 1er.



Apports théoriques.  
Autodiagnostic.  
Mises en situation ludiques.  
Étude de cas.  
Exercices de prise de parole.



# COMMUNIQUER AVEC L'ÉQUIPE DE COLLABORATEURS - CEC



Toute personne en situation actuelle d'encadrement et/ou futur d'encadrement.



4 jours

Comprendre les mécanismes et principes de la communication interpersonnelle.  
Analyser sa façon de communiquer.  
Identifier les effets induits de la communication sur ses collaboratrices et collaborateurs.  
Passer de la communication individuelle à la communication collective.



Connaitre la typologie des informations à transmettre à l'équipe.

Mettre en œuvre de nouvelles modalités d'une communication bienveillante au sein de son équipe de travail.

Formuler un refus constructif.

Établir une stratégie relationnelle et communicationnelle bienveillante.

Créer et entretenir des relations ouvertes et collaboratives.

Construction de son propre système de communication.

La transmission d'un message – la rétroaction.

L'impact de la communication savoir s'adapter à son/ ses interlocuteurs (CNV).

Modalités d'une communication bienveillante au sein de son équipe de travail par la gestion des drivers et des injonctions inter et intra personnelles et organisationnelles.

Les outils de la communication interpersonnelle dimensionnés en fonction du contexte.

Affiner et améliorer la qualité des relations avec un interlocuteur et/ou une équipe par la PNL (R. Bandler).



Apports théoriques.

Autodiagnostic.

Exercices de mises en pratique.

Études de cas.

Jeux de rôles.

Mise en place d'une stratégie individuelle de communication.

# SAVOIR DIRE NON - SDN



Ouvert à tous.



2 jours



Savoir dire non en gardant une relation constructive.  
Comprendre les motivations les attentes des autres.  
Identifier les causes des difficultés à dire non.  
Savoir s'affirmer face à un individu ou à un groupe.  
Apporter des solutions alternatives.



Les étapes pour dire non.  
Son système de valeurs.  
Les croyances limitantes.  
Les freins (jugement, peur...).  
Les raisons de dire non.  
Les frustrations face au non.  
La méthode DESC.  
Les accords Toltèques.  
Le mensonge.  
L'argumentation factuelle.  
Les solutions alternatives.



Apports théoriques.  
Analyses de vidéos.  
Jeux de rôles.  
Exercices techniques.  
Plan d'évolution individuel.

# AFFIRMATION DE SOI



Ouvert à tous.



3 jours



Prendre confiance soi.  
Être capables d'exprimer ses opinions dans une situation d'enjeu en gérant stress et agressivité.  
Améliorer ses capacités d'expression orale.  
Savoir écouter l'autre jusqu'au bout, sans anticiper d'éventuelles réponses.  
Donner des consignes compréhensibles par l'interlocuteur.  
utiliser la reformulation sans jugement, ni interprétation.  
Reconnaître son propre état émotionnel et celui de l'interlocuteur.  
Se préserver de l'état fusionnel.  
Découvrir ses capacités à gérer l'instant.  
Apprendre à s'exprimer positivement.  
Être réactif en se libérant du préjugé.



L'estime de soi.  
La mésestime de soi.  
La construction de l'identité.  
Les positions relationnelles, les rackets, les scénarii de vie.  
Donner et recevoir un compliment.  
La gestion des émotions.  
Les stratégies d'évitement.  
La cohésion communicationnelle.  
La communication positive.  
La CNV.  
Travail sur la répartie.



Apports théoriques.  
Autodiagnostic.  
Nombreuses mises en situation et exercices d'entraînements inspirés des techniques de l'improvisation théâtrale.

# PRISE DE PAROLE EN PUBLIC fondamentaux - PPF



Toute personne souhaitant développer ses capacités d'expression orale.



3 jours



Améliorer son expression orale.  
Maîtriser sa voix, le débit de la parole.  
Adapter sa communication verbale au contexte.  
Parler pour se faire comprendre.  
Se faire comprendre pour être écouté.  
Pouvoir capter l'attention de l'auditoire.



Les capacités vocales.  
Placement de la voix : articulation, diction.  
Le débit et le rythme outils de la dynamisation.  
Les capacités respiratoires :  
gestion du souffle.  
L'importance du silence.  
L'impact de la posture, des mimiques  
et des gestes sur la prise de parole.  
La gestion du trac.  
Construire une prise de parole efficace  
avec l'outil plan note.  
De la prise de parole préparée à  
la prise de parole improvisée.



Apports théoriques.  
Nombreux exercices pratiques.

# PRISE DE PAROLE EN PUBLIC perfectionnement - PPP



Toute personne ayant déjà une pratique de la prise de parole en public et/ou souhaitant développer la création de ses interventions orales et de sa technique de prise de parole en public.



2 jours



S'exprimer oralement avec aisance et éloquence.  
Acquérir de l'autonomie dans la rédaction d'un discours ou d'une prise de parole.



Ecrire son intervention – dire son intervention.  
La prise de parole sans note.  
La prise de parole « promptée ».  
Construire un argumentaire.  
Répondre aux questions de façon efficace.



Apports théoriques.  
Exercices pratiques.  
Mises en situation.

# SAVOIR PITCHER - SP



Toute personne ayant déjà une pratique de la prise de parole en public et/ou souhaitant développer la création de ses interventions orales et de sa technique de prise de parole en public.



2 jours



Comprendre l'importance du pitch dans la communication professionnelle.  
Maîtriser les méthodes.  
et outils permettant de présenter de manière convaincante.  
Développer des compétences pour créer et livrer des pitches convaincants.  
Gérer son temps.  
Capter l'attention de son auditoire.  
Développer ses capacités à communiquer efficacement (communication verbale et non verbale).  
Gagner en confiance pour présenter des idées de manière concise et persuasive.  
Construire un pitch présentiel adaptatif au distanciel.



Les éléments clés d'un pitch efficace.  
Création d'une structure de pitch: introduction, corps et conclusion.  
L'importance de connaître son public.  
Segmenter le public et adapter le pitch en conséquence.  
Création de messages clés.  
Utilisation de l'histoire et des exemples pour illustrer les points.  
La méthode TED.  
Le Pitch CANVAS.  
Le Pitch Elevator.



ENTIEREMENT BASEE SUR LE LEARNING BY DOING,  
CETTE ACTION DEMANDE UNE FORTE  
PARTICIPATION AUX DIFFERENTS EXERCICES.

# MEDIA TRAINING - MD



Toute personne amenée à s'exprimer à l'oral devant des journalistes et maîtrisant à minima les fondamentaux de la prise de parole en public.



2 jours



Comprendre les médias.  
Comprendre les attentes des journalistes.  
Définir son terrain d'expression face à la presse.  
Bâtir de passerelles entre les questions et les objectifs de communication.  
Adapter son message pour mieux le faire passer.  
Gagner en assurance lors des interviews.  
Répondre aux flots de questions.  
Gérer la communication de crise.



Comprendre les différents médias (presse écrite, TV, radio, web tv, live réseaux sociaux).  
Le code de déontologie des journalistes.  
L'interview in versus l'interview off.  
Les typologies d'interview.  
La préparation de l'interview (angle, plan note, idées fortes...)  
La posture d'interviewé (voix, gestes, regard...)  
Ces gestes qui nous trahissent (approche synergologique).  
Erreurs et pièges de l'interview.  
Faire face à l'objection.  
La gestion du trac.  
La langue de bois?  
Gérer son identité professionnelle.  
La relecture de l'interview.  
Le droit de réponse.



Apports théoriques .  
Mise en situation filmée d'après des scénarii inspirés de situations réelles.  
Analyse collective et définition d'une stratégie individualisée.  
Learning by doing.

# ANIMER DES RÉUNIONS fondamentaux - ARF



Toute personne animant des réunions.



3 jours



Comprendre et intégrer les enjeux de la conduite de réunion dans son activité professionnelle.

Se former à la régulation et à l'animation des réunions professionnelles.

Aborder et maîtriser les différents aspects du point de l'animateur, du participant.

Anticiper les sources de difficultés organisationnelle ou relationnelle dans les réunions.

Préparer les réunions efficaces simples, complexes à enjeux.

Se former à la régulation des réunions.

Analyser les différentes techniques et les mettre en œuvre.

Réflexion sur l'utilité de la réunion pour lutter contre la "réunionite".

Les différents types de réunions et la maîtrise du temps (de la réunion flash en intra à la réunion à enjeux en inter).

La préparation de la réunion, clé du succès:

l'ordre du jour, la logistique, les supports, le matériel, la relance.

Le fonctionnement d'un groupe en réunion.

La gestion des interventions délicates - sensibilisation CNV.

Les techniques d'animation de réunion, de l'exposé au co-développement.

La gestion des interventions délicates et des participants difficiles.

Le suivi de la réunion.

La rédaction du compte-rendu et son envoi aux différents destinataires.

L'exploitation de la réunion.



Apports théoriques.

Autodiagnostic de positionnement.

Mise en situations ludiques.

Scénarisation et réalisation d'une réunion fictive.



# ANIMER DES RÉUNIONS CREATIVES - ARC



Toute personne souhaitant dynamiser l'animation de réunions ayant pour objet la recherche d'idées, la résolution de problèmes et la prise de décisions.

Toute personne souhaitant développer les techniques de créativité dans ses pratiques professionnelles.



3 jours

Être capable de conduire avec efficacité, modernité et dynamisme des réunions professionnelles à enjeux.

Comprendre la différence entre le processus de création et le processus de créativité.



Prendre conscience de son potentiel de créativité.

Être en mesure de poser les bases du processus créatif.

Les différents types de créativité.

Identifier les leviers, les freins et blocages de la créativité.

Favoriser les prises de décisions par l'intelligence collective.

Adopter les différentes postures de l'animateur des processus de créativité (facilitateur, catalyseur...).

Conditions de réussite d'une réunion.

Rôle et posture de l'animateur.

Les étapes d'une séance de créativité.

Les techniques de créativité (brainstorming, post-it, carte heuristique...).

Développement de sa créativité et de celle du groupe.

Analyse des idées formulées.

Faire vivre les idées et exploiter les nouvelles pistes.

Évocation du design thinking: définition en quoi cela consiste, les conditions de réussites, les freins ...

Évocation de la facilitation graphique et du graphic recording: définition, les conditions de réussites, les freins ...

Évocation du co-développement:

définition, les conditions de réussites, les freins ...



Apports théoriques.

Expérimentation pratique.

Mise en situation ludique.

Simulation globale.

Animation d'une séquence de créativité avec les outils présentés.

Feedback 360°.



# GESTION ET RÉOLUTION DE CONFLITS GRC



Toute personne en situation actuelle d'encadrement et/ou futur d'encadrement.



3 jours

Savoir modérer ses réactions en situation conflictuelle et être capable de gérer les contaminations sociales, culturelles et émotionnelles.



Connaitre ses propres fonctionnements, être capable de découvrir ceux de l'interlocuteur pour s'y adapter pendant la communication.

Prévenir les confits.

Gérer les conflits.

Sortir du conflits gagnant – gagnant.

Établir une solution pérenne.

Réflexion sur la notion de conflit.

Attitude personnelle devant le conflit.

Les différents types de conflits.

Le conflit une conséquence.

Recherche des 11 causes.

Les attitudes de Porter, se positionner dans une démarche de résolution de conflits.

Les niveaux de conflits.

Le triangle dramatique de Karpmann.

L'entretien de résolution de conflit.

La médiation.

Le schéma de résolution des conflits.



Apports théoriques.

Autodiagnostic.

Jeux de rôles.

Études de cas.





Ouvert à tous.



2 jours



Comprendre les principes fondamentaux de la PNL.  
Développer des compétences de communication efficaces en utilisant la PNL.

Appliquer les techniques de la PNL pour améliorer la communication interpersonnelle.

Favoriser des relations professionnelles et personnelles positives.

Définition de la PNL et de ses principes fondamentaux.

Les trois composantes de la PNL:

neurologie, langage et programmation.

Les modèles de communication en PNL.

Les systèmes de représentation sensorielle  
visuel, auditif, kinesthésique.

La calibration.

L'importance de la calibration dans la communication.

Techniques de calibration pour lire les signaux verbaux et non verbaux.

Le recadrage, utilisation du recadrage pour changer la perception d'une situation.

Les techniques de recadrage pour résoudre des conflits et promouvoir le changement.

La modélisation, les techniques pour modéliser les compétences et les comportements efficaces.

Développement d'un plan d'action personnel pour mettre en œuvre les compétences de communication en utilisant la PNL.



Apports théoriques.

Autodiagnostic.

Jeux de rôles.

Études de cas.



# COMMUNIQUER AVEC L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE (A.T.)



Ouvert à tous.



3 jours



Comprendre les principes de l'Analyse Transactionnelle (AT).

Appliquer les concepts de l'AT pour analyser les interactions interpersonnelles.

Développer des compétences de communication efficaces en utilisant l'AT.

Favoriser des relations professionnelles et personnelles positives.



Les trois états du Moi : Parent, Adulte, Enfant.

Comment les états du Moi influencent la communication.

Les signaux de changement d'état du Moi.

Les interactions humaines en termes de transactions (complémentaires et croisées).

Les jeux psychologiques et leur impact sur la communication.

Les rôles dans les jeux psychologiques.

Les rackets.

Les rôles S.V.P. (Sauveur, Persécuteurs, Victime).

Les drivers moteurs et freins.

Comment agir sur ses drivers.

Stratégies pour améliorer la communication en utilisant les principes de l'AT.

Approche de la process com.



Apports théoriques.

Autodiagnostic d'Analyse Transactionnelle (égogramme – test des moteurs, ...).

Jeux de rôles.

Ludo pédagogie.

## GESTION DE PROJET

“LA CONFIANCE  
EST UN ÉLÉMENT  
MAJEUR :  
SANS ELLE,  
AUCUN PROJET  
N'ABOUTIT.”

Eric Tabarly

# INITIATION À LA CONDUITE DE PROJET - ICP



Toute personne en situation actuelle ou futur de gestion de projet et/ou désireuse de se sensibiliser ou de réinterroger ses pratiques.



2 jours



Comprendre le projet.  
Savoir poser sa légitimité.  
Organiser le projet.  
Suivre le projet.  
Communiquer efficacement autour du projet.



Comprendre le travail en transversalité.  
Apprendre à poser sa légitimité fonctionnelle.  
L'analyse des risques dans le projet.  
L'analyse des chemins critiques et la planification des ressources PERT et GANTT.  
L'animation de l'équipe projet.  
Les techniques de prise de décision.  
Le reporting : flash report et plan d'avancement.



Apports théoriques  
Autodiagnostic.  
Simulation globale sur projet fictif en lien avec la réalité terrain des participants.  
Doing by learning.  
Création d'une feuille de route type pour la conduite de projet.

# LA CONDUITE DE PROJET PERFECTIONNEMENT - CPP



Toute personne en situation actuelle ou futur de gestion de projet et/ou désireuse de se sensibiliser ou de réinterroger ses pratiques.



2 jours



Comprendre le changement de paradigme du vertical au transversal.  
Savoir préparer le projet.  
Piloter le projet.  
Savoir gérer la qualité dans le projet.



Comprendre le travail en transversalité.  
Apprendre à gérer les relations humaines.  
La cohabitation des modes de management.  
L'analyse des chemins critiques et la planification des ressources  
PERT, GANTT, KANBAN.  
La gestion des risques.  
La gestion des résistances.  
La gestion de la qualité.  
Les techniques de prise de décision.  
Le reporting et la communication:  
flash report et plan d'avancement.



Apports théoriques.  
Étude de cas : projet fictif.  
Construction d'un planning en demi-groupe.  
L'analyse critique : vidéo débat.  
Organisation simulée d'un COPIL.  
Analyse de pratique.

# POSTURES ET MISSIONS DU CHEF DE PROJET - PMCP



Toute personne en situation actuelle ou futur de gestion de projet et/ou désireuse de se sensibiliser ou de réinterroger ses pratiques.



1 jour



Identifier les rôles du chef de projet.  
Déterminer les missions du chef de projet.  
Fédérer dans la transversalité.  
Comprendre les bases du pilotage de projet pour augmenter l'efficacité de l'équipe projet et diminuer les risques.  
Maîtriser les bases du management projet.



Un chef de projet pour quoi faire?  
De la culture hiérarchique à une culture projet.  
Les différentes étapes de la gestion d'un projet.  
La lettre de mission du chef de projet.  
L'équipe projet.  
Le calibrage des charges de travail.  
Le suivi et le reporting.  
Communiquer autour du projet.  
Focus sur le management agile.



Apports théoriques.  
Mise en situation technique autour d'un projet fictif (travail en ½ groupes) selon les techniques du co-développement.  
Échanges entre pairs.





## ACCOMPAGNEMENT & PRÉVENTION

ACCOMPAGNER  
QUELQU'UN,  
C'EST SE PLACER  
NI DEVANT,  
NI DERRIÈRE,  
NI À LA PLACE.  
C'EST ÊTRE  
À CÔTÉ.

Joseph Templier



Agents publics.



1 jour



Comprendre les principes de la laïcité.  
Appréhender l'histoire de la laïcité.  
Explorer les implications de la laïcité dans divers domaines, de la vie publique.  
Adopter une posture professionnelle respectueuse du principe de la laïcité.



Définition de la laïcité et de ses principes fondamentaux.  
L'origine et l'évolution de la laïcité en France et dans d'autres pays.  
Les lois et les événements marquants liés à la laïcité.  
La séparation de l'Église et de l'État.  
La liberté religieuse et le respect des croyances.  
L'application de la laïcité dans l'administration publique.  
La laïcité comme vecteur de tolérance et de respect des différences.



Apports théoriques.  
Ludo pédagogie.



Ouvert à tous.



2 jours



Sensibiliser les participants aux enjeux des discriminations en milieu professionnel.  
Développer une compréhension commune des formes de discrimination.  
Fournir des outils pour reconnaître, prévenir et intervenir en cas de discrimination.  
Promouvoir un environnement de travail respectueux, inclusif et égalitaire.



Définitions des discriminations et de leurs différentes formes.  
Discriminations directes et indirectes.  
Les sources des discriminations.  
Les comportements discriminatoires courants.  
Mythes et réalités sur les discriminations.  
Présentation des lois et des réglementations en vigueur en matière de discriminations.  
Obligations légales de l'employeur.  
Protocoles d'intervention en cas de discriminations.  
Rôles et responsabilités des témoins, des victimes et des gestionnaires.



Apports théoriques.  
Études de cas.  
Ludo pédagogie.



Toute personne amenée à participer à un jury de recrutement.



2 jours.



Définir la discrimination à l'embauche.  
Connaître les différents critères, les notions de discrimination directes et indirectes et les personnes protégées contre la discrimination.  
Comprendre le phénomène de discrimination, cerner les origines : préjugés, stéréotypes, ...  
Appréhender le cadre réglementaire de la loi égalité et citoyenneté, les sanctions en cas de non-respect et les recours possibles des candidats.  
Reconnaître les risques de discrimination et sécuriser toutes les étapes du recrutement.



Définition de la discrimination et ses différentes formes.  
Sensibilisation aux stéréotypes et préjugés.  
Présentation des lois et réglementations en vigueur contre la discrimination.  
Responsabilités légales des employeurs en matière d'embauche.  
Analyse du processus de recrutement de l'organisation.  
Identification des points des discriminations.  
Analyse du poste à pourvoir.  
La rédaction de l'offre d'emploi et sa diffusion.  
La sélection des candidatures (CV, lettre de motivation).  
La réalisation de l'entretien de recrutement.  
Le choix du candidat et nos besoins.  
Les outils RH mises à disposition pour aider dans la lutte à la discrimination à l'embauche.  
(Fiches de poste, les compétences, le Sourcing, la traçabilité des entretiens, ...).  
Techniques pour réduire les biais inconscients.



Apports théoriques.  
Ludo pédagogie.  
Mise ne situation.  
Échanges entre pairs.

# MANAGER PAR LE BON SENS - MBS



Ouvert à tous.



1 jour



Interroger les missions, les pratiques, les outils et les organisations.  
Interroger ce qui semble ne pas avoir de sens et être contre-productif.  
Imaginer autrement.  
Trouver la liberté à donner à chaque acteur pour qu'il devienne une véritable ressource.



Les missions, les pratiques, les outils et les organisations:  
Pour quoi, pour qui je travaille?  
Quelle production, quelle valeur ajoutée?  
L'utilité ou l'inutilité des procédures et outils actuels.  
Ce qui a du sens ou ce qui est contre-productif.  
Les raisons qui font perdurer les pratiques.  
Les décisions à prendre.  
Imaginer autrement :  
Voir ce qui pourrait être simplifié.  
Voir ce qui pourrait être amélioré.  
Les méthodes pour le faire.  
La liberté donner à chaque acteur pour qu'il devienne une véritable ressource.



Ateliers anti-problème.  
Le mur des absurdités.  
World-café swoting.

# LUTTER CONTRE LES PROPOS ET LES AGISSEMENTS SEXISTES - LPAS



CO-ANIMATION



Sensibiliser les participants aux enjeux du sexisme en milieu professionnel.  
Développer une compréhension commune des comportements sexistes.  
Fournir des outils pour reconnaître, prévenir et intervenir en cas de sexisme.  
Promouvoir un environnement de travail respectueux et inclusif.



Ouvert à tous.

Séance de ½ journée . 3 à 4 heures



Inspiré du Théâtre Forum, 6 à 9 saynètes , mettant en scène des situations de travail inspirées du réel, les propos et comportements sexistes sont joués. À l'issue de la saynète, les spect'acteurs sont amenés à réagir afin d'identifier les différents niveaux de sexismes (masqué, hostile, bienveillant, etc.). Un débat , des quizz et un serious game complètent cette action de sensibilisation.



Action cousue main : [NOUS CONTACTER](#)

# LA PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DES AGRESSIONS SEXUELLES - PHAS



CO-ANIMATION



Ouvert à tous.



2 jours.



Sensibiliser les participants aux problèmes de harcèlement et d'agressions sexuelles. Informer sur les lois et les politiques en vigueur concernant ces questions. Fournir des compétences pour la prévention, la détection et l'intervention en cas de harcèlement ou d'agression sexuelle.

Créer un environnement de travail sûr, respectueux et inclusif.

L'importance de la prévention du harcèlement et des agressions sexuelles en milieu professionnel, statistiques et impact sur les individus et l'organisation. Définitions du harcèlement et des agressions sexuelles. Sensibilisation aux différentes formes de harcèlement et d'agressions.



La mécanique sexiste.

Présentation des lois et réglementations en vigueur en matière de harcèlement et d'agressions sexuelles.

Obligations légales de l'employeur.

Stratégies de prévention du harcèlement et des agressions.

Identification des signes précurseurs du harcèlement et des agressions sexuelles.

Mécanismes de défense et de protection des victimes.

Protocoles d'intervention en cas de harcèlement ou d'agressions sexuelles.

Rôles et responsabilités des témoins, des victimes et des gestionnaires.



Apports théoriques.

Études de cas.

Ludo pédagogie.

# PRÉSENTER LA DÉMARCHE QVCT DE SON ORGANISATION - PQVCT



CO-ANIMATION



Comprendre les enjeux d'une démarche Q.V.C.T (Qualité de vie et des conditions de travail) dans une organisation de travail.  
Amorcer une posture de "tous préventeurs".



Toute personne devant être sensibilisée à la démarche QVCT de son organisation.



Séance de ½ journée . 3 à 4 heures



6 à 9 saynètes humoristiques, mettant en scène des situations de travail inspirées du réel, en lien avec les axes de la démarche Q.V.C.T. (Qualité de Vie et des Conditions de Travail) sont jouées. À l'issue de la saynète, les spect'acteurs (en ½ groupe, aidés d'outils d'intelligence collective) sont amenés à rédiger un rectificatif.

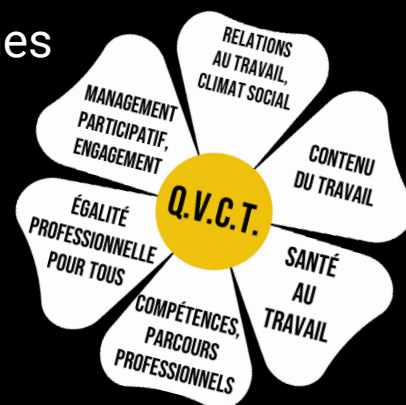
Ces rectificatifs sont débriefés collectivement.

Un apport docte vient compléter les correctifs des participants.



Liste non exhaustive des thèmes pouvant être abordés :

Action cousue main : [NOUS CONTACTER](#)





**EFFICIENCE  
PROFESSIONNELLE**

# ANIMER ET CONCEVOIR UNE FORMATION EN DISTANCIEL - ACFD

Nouveauté 2024



Formateurs occasionnels ou professionnels  
Prérequis : bases de pédagogie ,  
expérience dans la formation d'adultes.



1 jour



Préparer et animer une formation à distance.  
Adapter ses supports pédagogiques au distanciel.  
Animer une formation en distanciel  
via un outil de visioconférence.  
Mobiliser les apprenants.  
Évaluer la formation en distanciel.



Différence entre présentiel et distanciel.  
Les TIC des classes virtuelles.  
Les freins techniques, la zoom fatigue.  
Transformer ses supports présentsiels en grains distanciels -  
modèle SAMR.  
Le séquençage de la formation  
(technique du chemin de fer.  
Les techniques spécifiques à l'animation d'une classe virtuelle.  
Les outils collaboratifs (post-it virtuels, cartes mentales,  
outils de quizz, nuages de mots, etc.).  
La posture de l'animateur.  
La régulation du groupe.  
La gestion des imprévus techniques.  
L'évaluation de la classe virtuelle.  
Focus sur l'animation mixte.



Apports théoriques.  
Expérimentation des outils.  
Réalisation d'une séquence de formation  
en condition semi réelle.

#### A NOTER :

Le choix de la solution de classe virtuelle est décidé en amont de l'action en concertation avec le demandeur.



Toutes personnes amenées à dispenser des formations occasionnellement et/ou en interne.



2 jours



Comprendre les principes de l'apprentissage par le jeu.  
Acquérir des compétences pour concevoir et animer des activités ludiques.

Expérimenter divers jeux et simulations pour favoriser l'apprentissage.  
Appliquer les techniques de rétroaction et d'évaluation dans la formation par le jeu.



L'importance de l'engagement et de la participation des apprenants.

Les besoins fondamentaux de l'apprenant.

Comment les jeux favorisent l'acquisition de compétences.

Les étapes pour concevoir des activités ludiques.

La construction des objectifs d'apprentissage.

Les scénarios de jeu.

Les techniques d'animation de jeux.

La gestion du groupe et la création d'un environnement d'apprentissage favorable.

Donner une rétroaction constructive aux participants.

Évaluer l'apprentissage et l'efficacité des activités ludiques.



Apports théoriques.

Simulations techniques.

Expérimentation.

Échanges entre pairs.

Réalisation d'une séquence pédagogique ludique (ludo pédagogie).

# FORMATION DE FORMATEURS OCCASIONNELS / INTERNES - FIO



Toutes personnes amenées à dispenser des formations occasionnellement et/ou en interne.



2 jours



Préparer efficacement et animer une action de formation.

Utiliser les techniques et outils d'animation.

Obtenir la participation active des membres du groupe.

S'adapter à un public de professionnels.

Différence entre pédagogie et andragogie.

La singularité d'un public apprenant professionnel.

La gestion du groupe (SONCAS).

Gérer les participants difficiles, réguler les phénomènes de groupes homogène ou hétérogène.

Recadrer, lutter contre l'enchâssement, synthétiser.

La taxonomie de Bloom.

La scénarisation de la progression pédagogique.

(objectifs, prérequis, scénarisation séquentielle, bilans...).

La préparation technique de la formation:

organisation de la salle, équipement...

L'animation de la formation :

Se positionner en tant que formateur (déontologie).

Les techniques apprenantes.

La conception des supports de formation dématérialisés.

(ppt, canva, genially, wooclap),...).

Les outils de veille.

Les outils collaboratifs.(padlet, tableau de post it ).

Création et animation d'une séquence pédagogique.

Apports théoriques.

Autodiagnostic.

Simulations techniques.

Études de cas.

Expérimentation.

Échanges entre pairs.



# LA GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS DANS SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE - GTP

Nouveauté 2024



Ouvert à tous.



1 jour



Optimiser son organisation et la gestion des priorités.  
Structurer et planifier son travail.  
Gérer son énergie pour optimiser son efficacité  
dans le temps.



Étude de son organisation et l'analyse des missions confiées.  
La cartes des mission essentielles.  
Les activités Jackpot.  
Être disponible ou se rendre disponible?  
Les croqueurs de temps et le paradigme du temps perdu.  
La procrastination, comment l'éviter.  
La gestion du temps de travail et les situations d'urgence  
et d'importance. (méthode POMODORO).  
La méthode LIMITER et la gestion des imprévus.  
Les outils d'aide à l'organisation et leur utilisation.  
La gestion des mails et l'infobésité (CAP).  
Optimiser son organisation pour être efficace (Pareto).  
Les sources de stress dans le travail.  
et la gestion des priorités.(le chronostress).  
Optimiser ses outils pour gagner en efficacité.



Apports théoriques.  
Autodiagnostic.  
Étude de cas.  
Exercices d'application.

## TECHNIQUES POUR UNE RÉDACTION CLAIRE & EFFICACE - TRCE



Ouvert à tous.



2 jours



Acquérir des techniques d'écriture permettant d'accrocher le lecteur tout de suite.  
Produire des écrits efficaces afin de faire ressortir les éléments essentiels.  
Permettre à chaque participant de comprendre et de s'appropriier les techniques rédactionnelles en lien avec la typologie de l'écrit (note, mémo, lettres, courriels, compte-rendu, ...).



Construire et transmettre un message écrit clair.  
Les 4 maximes de H.P. Grice :  
Quantité - Qualité - Relation – Manière, style, ton, modalité.  
L'indice de lisibilité.  
La méthode du nœud papillon,  
Les objectifs de la production d'écrits (informer, rendre-compte, expliquer, convaincre).  
Organiser ses idées pour synthétiser.  
Les points clés d'un message.  
La taille de découpage de l'information.  
Résumer pour gagner du temps de lecture (identité commune, cause, conséquences).  
La prise de note.  
La pyramide du résumé.  
La construction lexicale. La méthode des 4 D.  
La narration Colombo versus la narration Hitchcock.  
Rédiger pour être lu.  
Identifier son style de rédacteur (quizz PIPO).  
Les différents types d'écrits professionnels.  
Les règles typologiques basiques.  
La méthode avec AVEC.  
Relire avant diffusion - La méthode NOEL.



ENTIÈREMENT BASÉE SUR LE LEARNING BY DOING,  
CETTE ACTION DEMANDE UNE FORTE PARTICIPATION  
AUX DIFFÉRENTS EXERCICES.  
IL EST ÉGALEMENT DEMANDE AUX STAGIAIRES DE VENIR  
AVEC DEUX PRODUCTIONS ÉCRITES.



**NOUS RÉPONDONS  
À VOS BESOINS  
SPÉCIFIQUES**

# VOUS AVEZ UN PROJET, NOUS LE CO-CONSTRUISONS !



Besoin d'une intervention dynamique, impactante et originale, nous vous proposons des actions exclusives sur mesure !



Une action adaptée au public cible.



Une temporalité calibrée pour faciliter l'attention.



Des objectifs clairs et adaptés.



Un programme modulable cousu main.



Des activités originales et engageantes. (théâtre en situation professionnelle, serious game, ludo pédagogie, ateliers d'intelligence collective, ...),

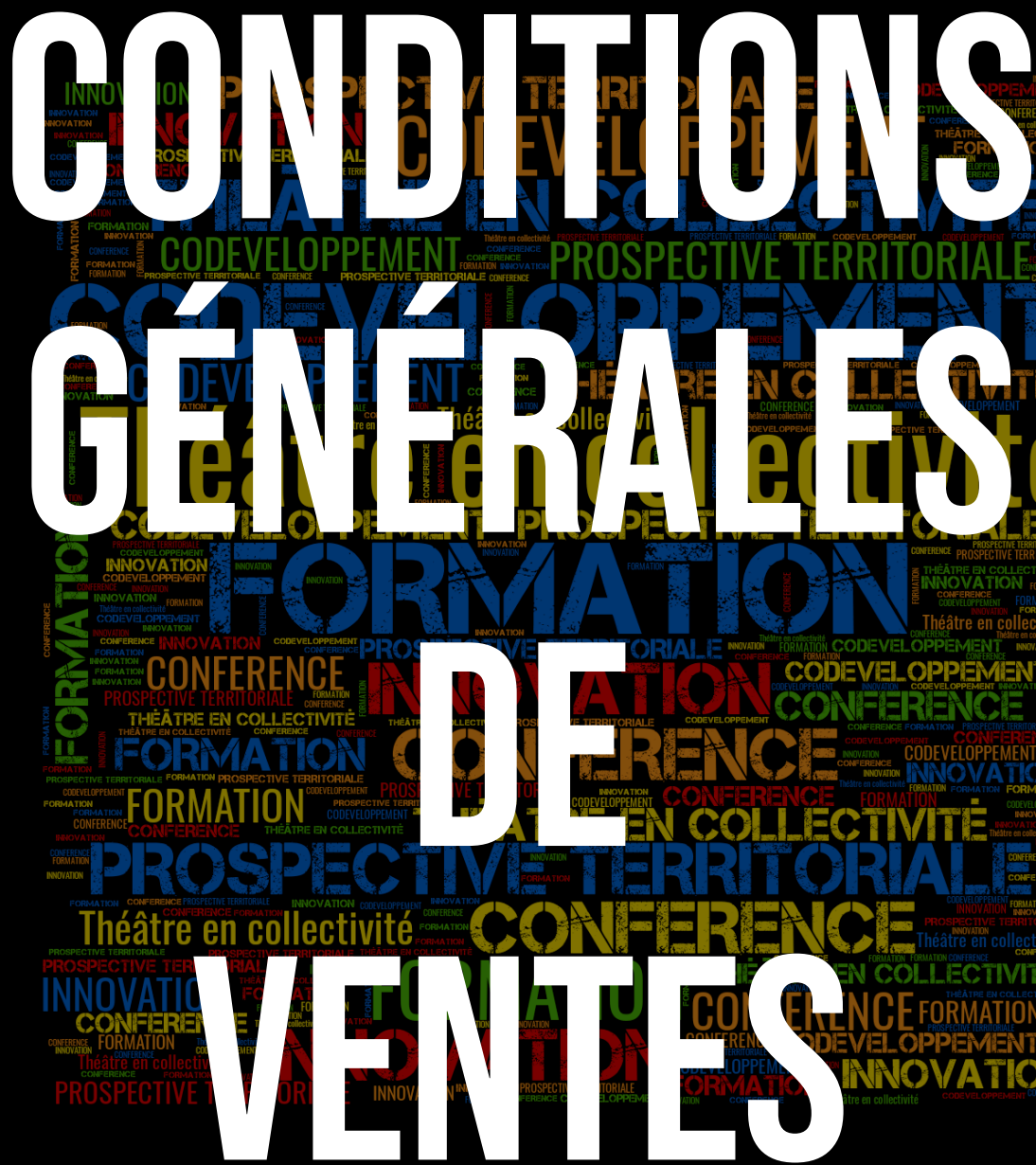






**CONDITIONS  
GÉNÉRALES  
DE VENTES**

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Mises à jour le 02 novembre 2023

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des relations contractuelles entre :  
Le GIE Ennoia Mundi, immatriculé au RCS de Bernay sous le n° 980 193 668

sis au

24 Rue du Presbytère 27310 Flancourt-Crescy-en-Roumois,  
prestataire de formation professionnelle et cabinet conseil ,  
enregistré sous le n° de déclaration d'activité *en cours*  
auprès du préfet de la Région Normandie,

Ci-après dénommée « **ENNOIA MUNDI** »,  
Et,

Toute personne morale contractant pour qu'une prestation soit délivrée à des tiers (**stagiaires - apprenants**)

Ci-après dénommée « **le client et/ou le bénéficiaire** »

Conjointement dénommées les parties.

**ENNOIA MUNDI** est d'une part un prestataire de formation, et d'autre part, un cabinet conseil dans les domaines du management, des organisations et des personnes.

**ENNOIA MUNDI** garantit respecter l'ensemble de ses obligations légales, et en particulier celles du Code du Travail relatives à la formation professionnelle.

**ENNOIA MUNDI** respecte les engagements fixés afin d'assurer des prestations de qualité.

## ARTICLE 1 : NOS SERVICES

**ENNOIA MUNDI** propose les services et prestations suivantes :

- **Formation** : formation professionnelle avec programme général ou formation sur-mesure, au sens de l'article L6313-1 du Code de Travail (disponible sur demande **après d'ENNOIA MUNDI** par courriel, [contact@ennoiamundi.org](mailto:contact@ennoiamundi.org))
- **Conseil** : prestation de conseil et d'audit dans les domaines managérial, organisationnel, de développement local et de gestion des ressources humaines (disponible sur demande **après d'ENNOIA MUNDI** par courriel, [contact@ennoiamundi.org](mailto:contact@ennoiamundi.org) ).

## ARTICLE 2 : ACCÈS À NOS SERVICES

Les prestations dispensées par **le gie ENNOIA MUNDI** sont ouvertes à tous, sans condition discriminatoire.

## ARTICLE 3 : MODALITÉS DE COMMANDE

- **Formation « Intra », actions de conseil :**

Pour chaque formation, les demandes se font directement auprès **d'ENNOIA MUNDI**, par téléphone 06 60 28 36 78 ou 06 87 55 65 00), par courriel ([contactl@ennoiamundi.org](mailto:contactl@ennoiamundi.org))

- **Formation « Inter » France métropolitaine :**

Les demandes se font à l'aide d'un bulletin d'inscription qu'il est possible de demander soit par courriel ([contact@ennoiamundi.org](mailto:contact@ennoiamundi.org)), soit par téléphone (06 60 28 36 78 ou 06 87 55 65 00),

- **Prestation de conseil :**

Pour chaque mission, les demandes se font directement auprès **d'ENNOIA MUNDI**, par téléphone (06 60 28 36 78 ou 06 87 55 65 00), par courriel ([contact@ennoiamundi.org](mailto:contact@ennoiamundi.org))

Toute commande vaut acceptation, sans réserve par le client, des CGV et de l'intégralité de la proposition de formation ou de conseil.

La commande n'est définitive qu'à réception par courrier ou par courriel de la convention émise par **ENNOIA MUNDI**, dûment datée, signée, et avec le cachet du client.

Aucune commande orale, ou par simple retour de courriel ne pourra être prise en compte ni engager par **ENNOIA MUNDI**.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

## ARTICLE 4 : ORGANISATION DE NOS FORMATIONS

### *1- Conditions d'exécution – formation « Intra »*

Afin de s'assurer que la prestation choisie correspond aux attentes du **client et/ou du bénéficiaire**, ENNOIA MUNDI peut organiser, avec le référent formation de la structure bénéficiaire un entretien de positionnement au cours duquel les besoins et objectifs des stagiaires seront déterminés.

Les prestations sont organisées en général au sein des locaux **du client et/ou du bénéficiaire** ou dans tout autre lieu adapté.

ENNOIA MUNDI garantit la présence d'intervenants qualifiés pour chaque prestation.

ENNOIA MUNDI est le seul décisionnaire concernant l'intervenant choisi

pour animer la prestation et peut être amené à le remplacer au cours de la prestation.

Le responsable de formation **du client et/ou du bénéficiaire** devra lui-même envoyer une convocation à chacun des stagiaires

en indiquant les date(s), horaires et lieu(x) de la formation.

A l'issue de la formation, une attestation pour chacun des stagiaires sera adressée au service responsable de la commande passée.

### *2- Conditions d'exécution – formation « Inter »*

Les inscriptions se font à l'aide du bulletin d'inscription qui est joint au programme détaillé de la formation.

Ce bulletin doit être complété et signé par le responsable formation de la structure dont dépend le bénéficiaire.

Après réception du bulletin d'inscription,

une convention est envoyée par courriel à ce même responsable formation et une convocation est envoyée directement au stagiaire par courriel (avec copie au responsable de l'inscription), dans laquelle sont indiqués les date(s), horaires et lieu(x) de la formation.

Une attestation de formation est remise individuellement par courriel au stagiaire à l'issue de la formation et sous huitaine.

## Annulation, abandon ou report des formations et missions de conseil :

### *Du fait d'ENNOIA MUNDI :*

D'une manière générale, en cas de survenance d'un événement indépendant de sa volonté, ENNOIA MUNDI pourra procéder au report de la formation et/ou de la mission de conseil sans aucun dédommagement. Il proposera **au client et/ou au bénéficiaire** de nouvelles dates, ce qui donnera lieu à une nouvelle contractualisation.

Ainsi, ENNOIA MUNDI définit dans ses fiches formation et programmes le nombre requis de participants. ENNOIA MUNDI peut par ailleurs maintenir une formation avec un nombre réduit sauf si ce nombre est jugé pédagogiquement insuffisant. ENNOIA MUNDI se réserve alors le droit d'ajourner la formation. Dans ce cadre, ENNOIA MUNDI s'engage à informer le client dans les 15 jours ouvrables et à proposer une nouvelle date. Un écrit de confirmation par mail est envoyé au client.

ENNOIA MUNDI se réserve le droit exceptionnel d'annuler ou reporter une formation en cas de force majeure et s'engage à informer le client et à proposer une nouvelle date. Un écrit de confirmation est envoyé **au client et/ou au bénéficiaire**.

De façon non exhaustive, les événements pouvant contraindre ENNOIA MUNDI à procéder à un report sont les suivants : absence d'un formateur, d'un consultant, nombre de stagiaires inscrits Insuffisant, problème logistique ou technique.

### *Du fait du client et/ou bénéficiaire :*

Le **client et/ou bénéficiaire** peut annuler ou reporter, sans frais une formation si cela intervient au plus tard 40 jours calendaires avant le début de la formation ou de la prestation de conseil.

Après ce délai, quel qu'en soit le motif, ENNOIA MUNDI se réserve le droit de facturer directement au client des frais d'annulation selon les conditions suivantes :

Entre 40 à 21 jours calendaires avant le début de l'action, facturation d'1/3 de l'action

Entre 20 et 9 jours calendaires avant le début de l'action, facturation de 2/3 de l'action

Moins de 9 jours calendaires avant le début de la formation, facturation de la totalité de l'action

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

## ARTICLE 4 : ORGANISATION DE NOS FORMATIONS (SUITE) :

**Annulation, abandon ou report des formations et missions de conseil :**

### *Du fait d'ENNOIA MUNDI :*

D'une manière générale, en cas de survenance d'un évènement indépendant de sa volonté, **ENNOIA MUNDI** pourra procéder au report de la formation et/ou de la mission de conseil sans aucun dédommagement. Il proposera **au client et/ou au bénéficiaire** de nouvelles dates, ce qui donnera lieu à une nouvelle contractualisation.

Ainsi, **ENNOIA MUNDI** définit dans ses fiches formation et programmes le nombre requis de participants. **ENNOIA MUNDI** peut par ailleurs maintenir une formation avec un nombre réduit sauf si ce nombre est jugé pédagogiquement insuffisant. **ENNOIA MUNDI** se réserve alors le droit d'ajourner la formation. Dans ce cadre, **ENNOIA MUNDI** s'engage à informer le client dans les 15 jours ouvrables et à proposer une nouvelle date. Un écrit de confirmation par mail est envoyé au client.

**ENNOIA MUNDI** se réserve le droit exceptionnel d'annuler ou reporter une formation en cas de force majeure et s'engage à informer le client et à proposer une nouvelle date. Un écrit de confirmation est envoyé **au client et/ou au bénéficiaire**.

De façon non exhaustive, les évènements pouvant contraindre **ENNOIA MUNDI** à procéder à un report sont les suivants : absence d'un formateur, d'un consultant, nombre de stagiaires inscrits insuffisant, problème logistique ou technique.

### *Du fait du client et/ou bénéficiaire :*

**Le client et/ou bénéficiaire** peut annuler ou reporter, sans frais une formation si cela intervient au plus tard 40 jours calendaires avant le début de la formation ou de la prestation de conseil.

Après ce délai, quel qu'en soit le motif, **ENNOIA MUNDI** se réserve le droit de facturer directement au client des frais d'annulation selon les conditions suivantes :

Entre 40 à 21 jours calendaires avant le début de l'action, facturation d'1/3 de l'action

Entre 20 et 9 jours calendaires avant le début de l'action, facturation de 2/3 de l'action

Moins de 9 jours calendaires avant le début de la formation, facturation de la totalité de l'action

Après le début de l'action en cas d'abandon ou d'absentéisme, **ENNOIA MUNDI** facturera directement au client la totalité du coût de l'action si celle-ci est une formation et au prorata des heures ou des jours effectués, si celle-ci est une prestation de conseil.

Toute annulation ou changement doit parvenir à **ENNOIA MUNDI** par e-mail. La date de réception de l'annulation fera foi.

## ARTICLE 5 : OBLIGATIONS D'ENNOIA MUNDI

**ENNOIA MUNDI** s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le bon déroulement de la prestation choisie par son client.

De plus, **ENNOIA MUNDI** s'engage pour l'ensemble des prestations dispensées afin de garantir la qualité des interventions des intervenants.

Plus généralement, **ENNOIA MUNDI** étant soumis à une obligation de moyens, sa responsabilité ne saurait être engagée que pour des fautes commises consciemment et alors qu'il disposait de l'ensemble des éléments nécessaires.

**ENNOIA MUNDI** s'engage également à tenir informé **le client et/ou bénéficiaire** de tout changement qui pourrait survenir au cours de la prestation.

**ENNOIA MUNDI** s'engage à respecter l'ensemble des termes du contrat conclu avec **le client et/ou bénéficiaire**, en particulier relativement au programme et déroulement de la prestation ainsi qu'aux modalités de règlement.

**ENNOIA MUNDI** s'engage à mettre tout en œuvre pour garantir la confidentialité des échanges entre les stagiaires et l'intervenant.

Plus généralement, **ENNOIA MUNDI** s'engage à ne pas divulguer, transmettre ou vendre aucune information récoltée au cours de la prestation.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

## ARTICLE 6 : OBLIGATIONS DU CLIENT ET/OU BÉNÉFICIAIRE

**Le client et/ou bénéficiaire** s'engage à respecter l'ensemble des modalités de la prestation fixée dans le document contractuel qu'il a signé.

En particulier, il s'engage à ce que les stagiaires soient présents et ponctuels lors de la prestation à laquelle ils doivent participer, ainsi qu'à procéder au règlement de la facture dans les délais convenus.

**Le client et/ou bénéficiaire** s'engage également à ce que les stagiaires respectent le règlement intérieur des lieux ou la prestation se déroulera ainsi que le règlement intérieur de la formation d'**ENNOIA MUNDI**. **ENNOIA MUNDI** ne saurait être tenu responsable en cas de manquement des stagiaires au règlement intérieur, et plus généralement à toute règle imposée au sein de ce dernier.

**Le client et/ou bénéficiaire** s'engage à ce que les stagiaires adoptent un comportement respectueux envers les intervenants et autres bénéficiaires de la prestation.

En cas de manquement **du client et/ou bénéficiaire** à ces obligations, **ENNOIA MUNDI** pourra être amené à modifier les conditions initiales de la prestation, voire à mettre un terme à cette prestation, à condition de respecter les dispositions du code du Travail.

## ARTICLE 7 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

**ENNOIA MUNDI** s'engage sur la confidentialité de l'ensemble des informations transmises par **le client et/ou bénéficiaire** au cours des prestations, ainsi qu'à ne divulguer sous aucun prétexte les documents confiés.

Pour mémoire : l

'utilisation des documents par **ENNOIA MUNDI** est soumise aux articles 40 et 41 de la loi du 11 mars 1957 : « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayant cause est illicite ».

L'article 41 de la même loi n'autorise que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et « les analyses et courtes citations, sous réserve que soient indiqués clairement le nom de l'auteur de la source ».

Toute représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, ne respectant pas la législation en vigueur constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et 429 du code pénal.

**Le client et/ou bénéficiaire** s'engage en son nom et celui de ses collaborateurs ou de tout intervenant avec lequel il serait lié par contrat à respecter la propriété intellectuelle et à utiliser les supports et outils fournis en conformité avec les règles d'usage et en particulier à ne pas les diffuser à l'extérieur ou en faire un usage commercial.

En cas de manquement à cette clause, la responsabilité **du client et/ou bénéficiaire** pourra être engagée.

## ARTICLE 8 : DÉTERMINATION DU PRIX

**ENNOIA MUNDI** n'entrant pas dans le champ d'application de la TVA pour son activité de formation professionnelle, ses tarifs sont entendus nets de TVA. En ce qui concerne

son activité de conseil, **ENNOIA MUNDI** applique le taux de TVA en vigueur à la date de facturation.

Les prix communiqués comprennent les frais de la prestation et/ou d'animation, les éventuels documents pédagogiques distribués, et les frais de restauration, d'hébergement et de déplacement.

### Article 9 : Facturation et règlement

Nos factures sont émises à l'issue de la formation ou en fin de mission en cas de mission de conseil.

Une facturation intermédiaire sera possible en accord avec le client si les actions de formation

ou de conseil s'étendent sur plusieurs mois. Les conditions de facturation seront mentionnées sur nos conventions.

Les modalités de règlement du prix sont sans effet de la prise en charge ou non de la prestation par un intermédiaire.

En conséquence, **le client et/ou bénéficiaire** et **ENNOIA MUNDI** s'engagent à respecter les modalités de paiement inscrites sur la convention signée.

Si **le client et/ou bénéficiaire** fait appel à un OPCO, il lui appartient de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande. Cette démarche incombe uniquement **au client et/ou bénéficiaire**.

**ENNOIA MUNDI** pourra faire le choix de l'assister ou non dans ce procédé et de lui facturer si nécessaire les frais y afférant.



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

## ARTICLE 8 : DÉTERMINATION DU PRIX (SUITE)

Les paiements seront effectués auprès d'**ENNOIA MUNDI** par virement, en tenant compte de l'adresse et des coordonnées bancaires figurant sur la facture.

Le paiement est éligible à réception de la facture.

Toute somme due, non payée dans un délai de 30 jours après la facturation donnera lieu au paiement par le bénéficiaire de pénalités de retard fixées sur le taux de l'intérêt légal x 3.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le bénéficiaire qu'elles sont portées à son débit.

En cas de non-paiement d'une facture arrivée à échéance

et après une première relance par **ENNOIA MUNDI**,

**ENNOIA MUNDI** se réserve le droit de suspendre les prestations en cours.

Les pénalités applicables sont celles indiquées sur la facture et suivent la réglementation en vigueur.

Conformément aux articles 441-6 c.com. Et D. 441-5 c.com, tout retard de paiement entraîne de plein

droit une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. En cas d'annulation d'une formation, l'acquiescement du dédit ne donne pas lieu à une convention de formation.

Le règlement de ce dédit fera l'objet d'une facturation simple.

## ARTICLE 9: DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Au moment de son inscription et/ou du positionnement initial, **le client et/ou bénéficiaire** accepte, sans réserve le programme qui lui est communiqué. En conséquence, une fois la prestation effectuée, il ne peut être donné lieu à aucune demande de remboursement.

## ARTICLE 10 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la réglementation RGPD et à la loi relative à la protection des données personnelles, l'ensemble des données personnelles recueillies au cours de la prestation feront l'objet d'un traitement effectué sous le contrôle de la Direction d'**ENNOIA MUNDI**.

Ces données permettent d'assurer le bon déroulement des prestations d' **ENNOIA MUNDI**

en tant que cabinet conseil et prestataire de formation, qui en est le seul destinataire.

**ENNOIA MUNDI** s'engage à ce qu'aucune donnée ne soit transmise à un tiers sans l'accord préalable du bénéficiaire. Par les présentes conditions générales, **le client et/ou bénéficiaire** accepte que ses données soient transmises à l'intervenant et à tout autre acteur de la prestation choisie.

Les données du **client et/ou bénéficiaire** seront conservées jusqu'à cinq ans après la fin de la prestation. Ce délai s'interrompt en même temps que le délai de prescription.

**Le client et/ou bénéficiaire** dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de limitation et de rectification des données le concernant. Ces droits peuvent être mis en oeuvre par courriel [contact@ennoiamundi.org](mailto:contact@ennoiamundi.org).

**Le client et/ou bénéficiaire** est désormais informé qu'il peut se prévaloir des droits inscrits aux articles 48 et suivants de la loi du 6 janvier 1978. En particulier, il peut contacter **ENNOIA MUNDI** aux adresses susmentionnées afin d'obtenir la confirmation que ses données font ou non l'objet d'un traitement et d'obtenir des renseignements sur la finalité du traitement ainsi que son fonctionnement.

**Le client et/ou bénéficiaire** peut solliciter, à ses frais, l'obtention d'une copie de ses données.

**Le client et/ou bénéficiaire** peut se prévaloir de son droit à l'oubli sous réserve de répondre aux conditions légales et réglementaires existantes.

Le cas échéant, **ENNOIA MUNDI** effacera les données concernées dans les meilleurs délais.

**Le client et/ou bénéficiaire** peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Dans le cas d'un désaccord du bénéficiaire sur les procédures mises en oeuvre par **ENNOIA MUNDI** pour la protection des données, il lui est possible d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique des Libertés.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

## ARTICLE 11 : DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Au moment de son inscription et/ou du positionnement initial, le client et/ou bénéficiaire accepte, sans réserve le programme qui lui est communiqué. En conséquence, une fois la prestation effectuée, il ne peut être donné lieu à aucune demande de remboursement.

## ARTICLE 12 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la réglementation RGPD et à la loi relative à la protection des données personnelles, l'ensemble des données personnelles recueillies au cours de la prestation feront l'objet d'un traitement effectué sous le contrôle de la Direction d'ENNOIA MUNDI.

Ces données permettent d'assurer le bon déroulement des prestations d'ENNOIA MUNDI en tant que cabinet conseil et prestataire de formation, qui en est le seul destinataire.

ENNOIA MUNDI s'engage à ce qu'aucune donnée ne soit transmise à un tiers sans l'accord préalable du bénéficiaire. Par les présentes conditions générales, le client et/ou bénéficiaire accepte que ses données soient transmises à l'intervenant et à tout autre acteur de la prestation choisie.

Les données du client et/ou bénéficiaire seront conservées jusqu'à cinq ans après la fin de la prestation. Ce délai s'interrompt en même temps que le délai de prescription.

Le client et/ou bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de limitation et de rectification des données le concernant. Ces droits peuvent être mis en œuvre par courriel [contact@ennoiamundi.org](mailto:contact@ennoiamundi.org).

Le client et/ou bénéficiaire est désormais informé qu'il peut se prévaloir des droits inscrits aux articles 48 et suivants de la loi du 6 janvier 1978. En particulier, il peut contacter ENNOIA MUNDI aux adresses susmentionnées afin d'obtenir la confirmation que ses données font ou non l'objet d'un traitement et d'obtenir des renseignements sur la finalité du traitement ainsi que son fonctionnement.

Le client et/ou bénéficiaire peut solliciter, à ses frais, l'obtention d'une copie de ses données.

Le client et/ou bénéficiaire peut se prévaloir de son droit à l'oubli sous réserve de répondre aux conditions légales et réglementaires existantes. Le cas échéant, ENNOIA MUNDI effacera les données concernées dans les meilleurs délais.

Le client et/ou bénéficiaire peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Dans le cas d'un désaccord du bénéficiaire sur les procédures mises en œuvre par ENNOIA MUNDI pour la protection des données, il lui est possible d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique des Libertés.

## ARTICLE 13 : RÉCLAMATION

Toute réclamation doit être réalisée via un courriel à l'adresse suivante, dans un délai de 3 mois du fait générateur : [contact@ennoiamundi.org](mailto:contact@ennoiamundi.org).

## ARTICLE 14 : RESPONSABILITÉ

ENNOIA MUNDI ne pourra en aucun cas être déclaré responsable d'un préjudice financier, commercial ou d'une autre nature, causé directement ou indirectement par les prestations fournies.

## ARTICLE 15 : LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les relations entre ENNOIA MUNDI et le client et/ou bénéficiaire sont régies par le Code de Commerce. Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute saisine des juridictions. En l'absence d'issue amiable favorable, il est expressément convenu que le Tribunal de Commerce de Bernay sera le seul compétent.

## ARTICLE 16 : MODIFICATION UNILATÉRALE DES CONDITIONS GÉNÉRALES

ENNOIA MUNDI se réserve le droit de modifier ses Conditions Générales à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la signature du devis et de la convention. Ces Conditions Générales prévaudront sur toutes autres Conditions Générales ou particulières non expressément agréées par ENNOIA MUNDI en tant que Cabinet conseil et prestataire de formation.

## ARTICLE 17 : CONTACT

Le client et/ou bénéficiaire peut contacter l'équipe ENNOIA MUNDI directement par mail à [contact@ennoiamundi.org](mailto:contact@ennoiamundi.org)





NOTRE SITE INTERNET  
NOUS CONTACTER