Programmes Formations 2017

Société Internationale d'Études et d'Interventions

S.I.E.I. - Société Internationale d'Etudes et d'Interventions - 5, Boulevard de Magenta - 75010 PARIS
Tél : 00 33 1 42 40 67 36 – Fax : 00 33 1 42 40 53 70 - E-mail : contact@siei.fr - www.siei.fr
Société à Responsabilité Limitée au capital de 50 000 € - RC Paris B702 044 116 – Siret 702044 116 00037 – APE 8559A

A PROPOS DE LA SIEI

Fondée en 1969 par André Raffort, suite à un long parcours en Europe et en Afrique dans les domaines du Conseil et du Développement.
Organisme de formation agréé, nous proposons notre expertise au travers de notre réseau de consultants et d'experts seniors. Notre offre de formation et de conseil s'attache d'abord à répondre aux demandes de nos Partenaires, entreprises et Institutions.

NOS PRINCIPES D'ACTION

Nous avons adopté une organisation en réseau qui rassemble autour de nous des consultants partageant nos valeurs et notre culture client.
Ces derniers interviennent suite à une sélection rigoureuse en fonction de l'expertise dont ils disposent et des besoins spécifiques à traiter.
Nos collaborateurs sont amenés à développer de nouvelles compétences, à transférer de nouvelles techniques, à partager leur savoir-faire.

La SIEI accompagne ses clients dans toutes les phases de leurs projets : définition de l'action, mise en œuvre, suivi.

NOS FORCES

Des prestations sur mesure afin d'adapter nos domaines d'expertise à vos besoins, vos objectifs.

VOS CONTACTS :

Ghislaine JOST-RAFFORT	*Chef de Projet*	***ghislainejost@siei.fr*** ***01.42.40.67.36*** ***06.85.21.22.80***
André RAFFORT	*Coordonnateur*	*contact@siei.fr* ***01.42.40.67.36*** ***06.07.42.56.08***
Jean-Marie BOUVET	*Chargé de Mission*	***contact@siei.fr*** ***01.42.40.67.36***
Didier OZANNE	*Chargé de Mission*	*contact@siei.fr* ***01.42.40.67.36***

NOS REFERENCES

En France

AGEFOS PME
AREVA
ASSISTANCE PUBLIQUE
AUTODISTRIBUTION
BP/BULL/BRODARD ET TAUPIN
Centre National de la Fonction Publique Territoriale
CERDI
COLAS
CORNING
DIOR
ECOLE DES DOUANES
ÉCOLE DES MINES
ECOLE NATIONALE D'ASSURANCES
EDF
EGL CONSEIL
ERAMET/COMILOG/SLN
FFG-Fédération Française de Golf
FRANCOPHONIE
GALLAY/GAN/GDF/GROUPE ALLIANZ
GAZ DE FRANCE
HACHETTE
INTERSNACK France
KEOLIS
LA REDOUTE
LESIEUR
MATY
Ministère des Affaires Étrangères
Ministère de l'Économie, des Finances
Ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement
Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement
PETIT BATEAU
PEUGEOT
PECHINEY
PHILDAR
PKM LOGISTIQUE
PRENATAL
PRIMAGAZ
RENAULT
SACER
SCREG
SFM
TIMKEN
TRANSDEV
Union Nationale des PIMMS
WILLIAM SAURIN
YVES ROCHER

En Europe

Angleterre
SGS

Belgique
Commission Européenne
Parlement Européen
PIRELLI
THOMSON

Luxembourg
Chambre des Métiers du Luxembourg
Commission Européenne
Parlement Européen

Pays-Bas
Institut Européen d'Administration Publique / E.I.P.A.

Espagne
Office Harmonisation dans le Marché intérieur / O.H.M.I.

Etats-Unis et Amérique Latine

Uruguay
Banque Mondiale

En Afrique

Cameroun / Côte d'Ivoire / Gabon /Mauritanie République du Congo/République Démocratique du Congo / Sénégal

BGFIBANK
BRASSERIES
CFG
COMILOG – ERAMET
CNSS
CPPF
GRANDE CÔTE OPERATIONS SA
MINISTERE DES HYDROCARBURES DU CONGO
MINISTERE DE L'ENERGIE ET DES RESSOURCES HYDRAULIQUES DU GABON
OFFICE DES ROUTES
ONPT
PERENCO
SETEG
SETRAG
SNE
SNPC
SOBRAGA CASTEL
SOGAFRIC
SOGARA
TOTAL E & P

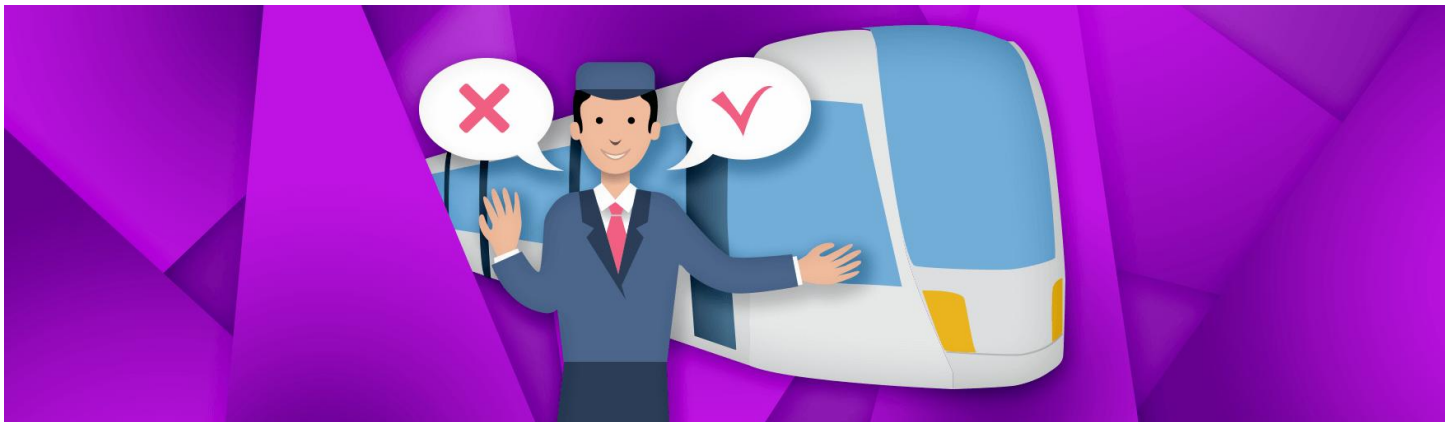
Madagascar

OMNIS - Office des Mines Nationales et des Industries Stratégiques
LOGETRO – Logistique Pétrolière

En Asie

Vietnam
ADETEF

TRANSPORT URBAINS - INTERURBAINS



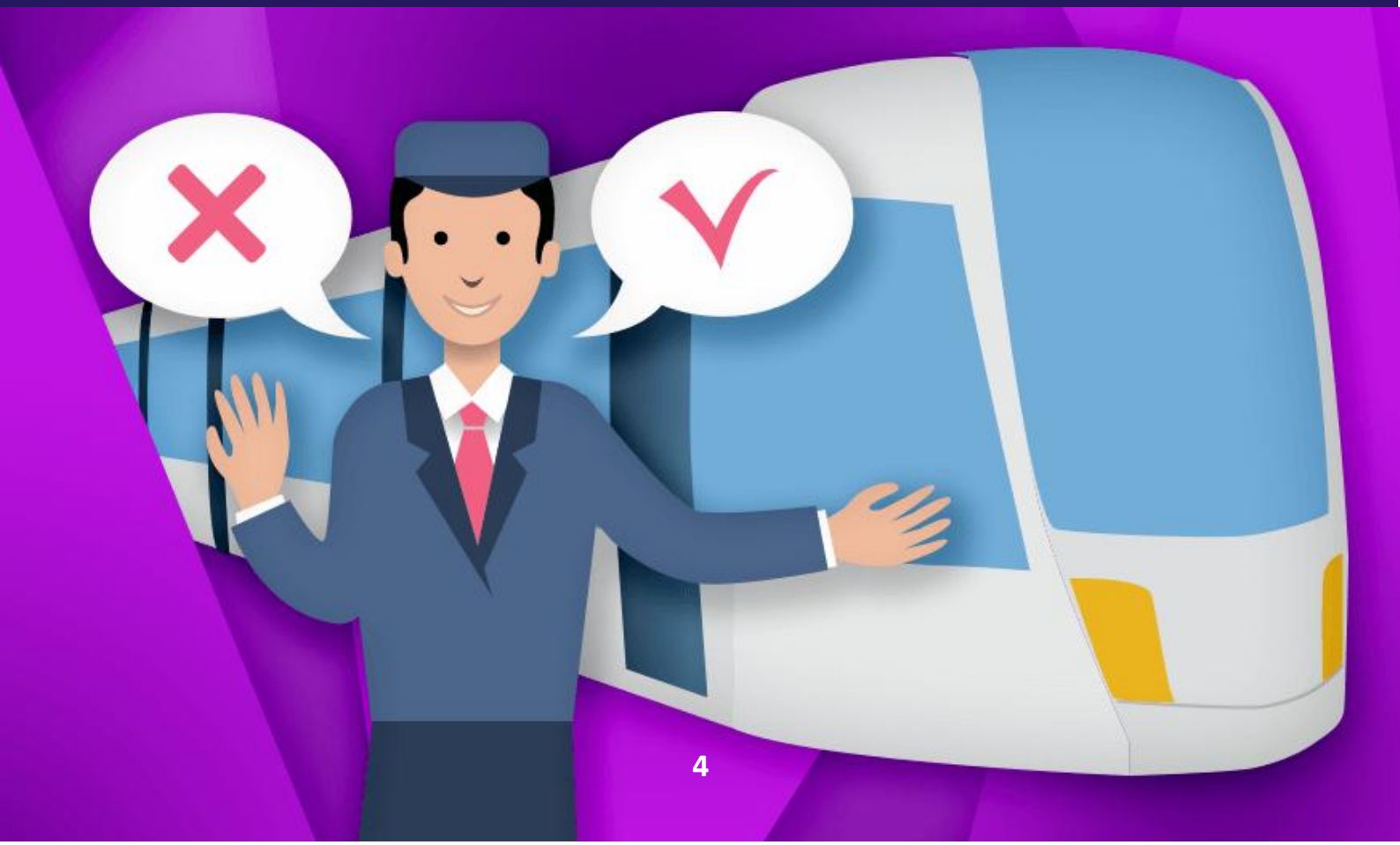
Les transports urbains et interurbains sont confrontés à des évolutions majeures conséquence des rapides évolutions sociologiques.
La formation est une réponse incontournable.
Ces actions permettent d'identifier, d'une part, les points clés de la réglementation et du droit dans les transports et, d'autre part, d'actualiser ses connaissances dans ce domaine fortement évolutif. Une veille réglementaire et technique permet aux participants de disposer des informations les plus récentes.

Nos Consultants-formateurs capitalisant plusieurs années d'expérience en entreprise, utilisent une pédagogie basée sur la pratique : mises en situation, ateliers...

Le contrôle des titres de transports : De la maitrise du cadre légal et réglementaire à la gestion des différentes situations de travail	**5**
Gestion des relations en situation de vérification – Aspects comportementaux	**6**
Encadrer les Agents médiateurs	**7**
Relations humaines et communication dans l'équipe de contrôleurs	**9**
Gérer les différences culturelles et générationnelles au sein de l'entreprise	**10**
Communiquer par radio	**13**
Communication écrite et communication par radio	**14**
Prendre la parole face à un groupe et rendre compte par écrit d'un événement	**16**
Relations commerciales	**18**
Gérer les conflits	**20**
Les stéréotypes et découverte des intelligences multiples	**22**

EXPERTISES METIERS

TRANSPORTS URBAINS INTERURBAINS



LE CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORTS : DE LA MAITRISE DU CADRE LEGAL ET REGLEMENTAIRE A LA GESTION DES DIFFERENTES SITUATIONS DE TRAVAIL

Public : Contrôleurs des transports

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Pouvoir aborder toutes les situations lors de la vérification des titres sur le plan légal.

Programme

- **Situer les transports publics voyageurs dans l'environnement légal**
  - Notion de « Service Public » dans les T.P.V.
  - Les fondements juridiques de la Loi dans la société française
  - Origine du concept de la « police des transports »
  - Politique sécurité

- **Maitrise juridique des actes et des gestes professionnels de la vérification à la verbalisation**
  - Exemples vécus en situations professionnelles dans le cadre de la lutte contre la fraude (étude de cas)
  - Les mots « clés » extraient du contexte juridique du contrôleur : leurs définitions juridiques et applications pratiques.
  - Rappel de l'arsenal législatif concernant l'ensemble de l'activité contraventionnelle : la fraude, les autres infractions
  - Les compétences juridiques des agents (assermentation/agrément)
  - Les acteurs institutionnels et leurs rôles (police/justice).

- **Les situations à risques : les réponses légales**
  - Distinguer « Infractions/Incivilités »
  - Les violences sur les personnes et sur les biens
  - Les violences « légitimes » : droit d'interpellation, légitime défense...
  - Les législations particulières : les mineurs, les armes
  - La responsabilité des agents : civile, pénale et professionnelle
  - Les infractions susceptibles d'être perpétrées par les agents des transports.

GESTION DES RELATIONS EN SITUATION DE VERIFICATION ASPECTS COMPORTEMENTAUX

Public : Contrôleurs des transports

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Améliorer ses techniques de contrôle à l'égard de la clientèle.
- Pouvoir prévenir et gérer les situations conflictuelles.
- Développer son rôle commercial dans l'activité de vérification.
- Identifier l'impact des attitudes et comportements dans la relation.

Programme

Accueil et politique de sécurité

- Identifier les dysfonctionnements ou les difficultés rencontrées

Travail sur le rôle de vérificateur

- Service public
- Vérification de titre, non une fonction de service de police et non un contrôle des individus
- Démarche de relation engageant l'image de la fonction et de l'entreprise.

Travail sur différents types de clients lors des opérations de contrôle

- Identification des « segments de clientèle », et de leurs comportements et attentes.

Travail de communication : les vérificateurs comme clients

- Le développement personnel Savoir écouter activement Différencier la relation du contenu
- Entraînements aux messages « je » et à l'assertivité Faire face aux critiques justifiées et injustifiées.

La gestion des conflits

- La notion de conflit
- Existence d'une cohérence entre ce que je montre, dis et fais.
- Savoir distinguer les vraies des fausses agressions. Choisir sa réaction face à une situation d'agression.

Bilan, projet d'actions pendant l'intersession et évaluation

ENCADRER LES AGENTS MEDIATEURS

Public : Responsables d'Agents médiateurs

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Appréhender son rôle de Responsable d'Agents médiateurs de manière constructive, dans une démarche d'accompagnement et de développement des compétences des Agents :
  - Se positionner dans son rôle de Responsable d'Agents médiateurs :
  - Adhérer aux attentes de leur mission
  - Mettre en oeuvre les fondamentaux du management
  - Prendre de la distance par rapport à tous types de situations.

- Favoriser les relations avec ses différents interlocuteurs :
  - Travailler dans un esprit constructif et collaboratif
  - Valoriser le collaborateur
  - Accompagner le collaborateur sur le chemin de son projet professionnel.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les attendus de leur mission en tant que Responsable d'Agents médiateurs.
- Cartographier les différentes situations vécues par les Agents médiateurs afin d'avoir la vision la plus exacte et la plus objective possible de leur rôle.
- Comprendre la place et les caractéristiques de la relation Responsable/Agent médiateur afin d'amener l'Agent à co-produire dans le respect de l'équipe.
- Déterminer son positionnement professionnel adéquat dans la situation (technique, relationnel, posture managériale).
- Adopter un positionnement professionnel distancié et savoir prendre du recul.
- Utiliser une stratégie de questionnement afin de déterminer les facteurs à prendre en compte ou lors d'un comportement potentiellement conflictuel.
- Témoigner des signes de reconnaissance appropriés pour valoriser et encourager les « bonnes pratiques » de l'Agent.
- Mettre en œuvre le principe de la délégation.
- Définir et intégrer les notions de « bienveillance et exigence » avec les comportements adaptés dans la pratique quotidienne du métier.

Programme

- Rôle et responsabilité du manager dans un environnement donné
- Approche systémique : les acteurs (besoins, valeurs, objectifs, stratégie)
- Légitimité, pouvoir, autorité
- Qu'est-ce qu'une compétence ?
- Les 4 styles de base en management d'équipe
- Droit/devoir/envie
- Communication et efficacité d'un message
- Fait/Opinion/Sentiment
- La distanciation entre « la fonction » et « la personne »
- Les mécanismes du conflit
- Les signes de reconnaissance.

Intention pédagogique

- Amener les participants à réfléchir à leurs propres pratiques professionnelles
- Favoriser :
  - le partage des pratiques professionnelles
  - la légitimité par les échanges d'expérience
- Créer des références communes.

Méthode pédagogique

Pédagogie de la découverte
Travaux en sous groupes, synthèse en groupe
Mises en situation filmées et débriefing
Echanges et partages autour des pratiques managériales
Apports théoriques
Plan d'action personnalisé

RELATIONS HUMAINES ET COMMUNICATION DANS L'EQUIPE DE CONTRÔLEURS

Public : Agents d'exécution, Vérificateurs, Contrôleurs

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Agir dans l'organisation en tant qu'acteur responsable.

Objectifs pédagogiques

- Dans le domaine de la communication :
  - Analyser leur capacité à communiquer
  - Clarifier leur relation à l'autorité
  - Prendre conscience de leur comportement.

- Dans le domaine des relations professionnelles
  - S'écouter pour mieux se respecter,
  - Analyser le sens de leur vie (s'accepter et accepter l'autre),
  - Définir leurs buts à court terme.

Programme

- **La communication**
  - l'écoute, le(s) cadre(s) de référence
- **Les relations professionnelles et phénomènes de groupe**
  - culture, valeurs, conflit, respect
- **Les organisations et leurs institutions**
  - l'autorité hiérarchique, changement, pouvoir, l'équipe, l'entreprise, "moi je"...

Déroulé

- **Présentation et objectifs**
- **Moi, l'équipe, l'entreprise**
  - Qui je suis
  - Les Cordes
  - L'exemplarité : la légende du boulanger
  - La femme et le pont. Chacun prend appui sur ses valeurs
  - Histoire Le Forestier. Manque d'écoute.
    - Entendre ne veut pas dire écouter
  - Réaliser une synthèse : les difficultés de la communication
    - Prendre appui sur le texte : « Mécanismes et buts de la communication »
  - Un remède pour l'écoute

    - S’appuyer sur le texte : « Mécanisme et buts de la communication »
  - Communiquer, c’est pratiquer une écoute dynamique
  - Conclusion de la journée.

- **Accompagnement terrain**

Méthodes pédagogiques

Alternance de mises en situation, d’analyses, complétées d’apports conceptuels
La pédagogie mise en œuvre permettra l’implication du (des) participants par rapport à une réflexion personnelle sur les pratiques relationnelles.

Observation :

Trois mois après, un retour d'expérience de deux jours s’appuyant sur les résultats et les avancées du projet, pourrait être dispensé.

GÉRER LES DIFFÉRENCES CULTURELLES ET GÉNÉRATIONNELLES AU SEIN DE L'ENTREPRISE

Public : Manager de proximité

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Repérer l'influence de l'évolution des mentalités sur les comportements dans les organisations et les modes de communication
- Identifier les facteurs de différenciation à l'égard du travail entre les générations
- Adapter son mode de management en fonction de ses interlocuteurs.

Programme

- **Introduction**
  - Présentation des participants et du formateur
  - Présentations des objectifs, du contenu et de la méthode pédagogique

- **État des lieux**
  Objectif : identifier l'expérience des participants
- Réfléchir sur la perception que les managers ont de leur rôle
- Recenser les situations professionnelles difficiles.

- **Évolution des mentalités**
  Objectif : prendre conscience des évolutions sociologiques et de leur impact sur le comportement des salariés et le mode de communication
  - Retracer les grandes étapes de l'évolution des mentalités en s'appuyant sur la connaissance du groupe, sur des films et sur des apports théoriques du formateur.

- **Différences générationnelles et culturelles**
  Objectif : connaître les facteurs de différenciation à l'égard du travail entre les générations / salariés issus de l'immigration
  - En sous-groupe, lister les comportements, les attentes, les valeurs à l'égard du travail perçu par les salariés d'hier et d'aujourd'hui
  - Recenser les autres facteurs de différenciation : relation hiérarchique / le groupe et l'individu…
  - En commun, élaborer un tableau récapitulatif.

- **Vers un management «interculturel»**
  Objectif : repérer les différentes formes de management
  - Définir le management « interculturel » / la notion de culture dans l'entreprise / rôle du Manager.

- **L'animation d'équipes constituées de personnes relevant de cultures différentes**
  Objectif : mettre en œuvre des comportements et outils pour gérer les situations conflictuelles
  - Recenser les situations professionnelles difficiles
  - Exercices de simulations filmées
  - Analyse centrée sur les comportements, le mode de communication, les solutions envisagées
  - Apports théoriques en fonction des besoins des participants (négociation, gestion de conflit, principes de communication…).

- **Récapitulation**
  Objectif : élaborer une grille d'analyse pour faciliter la démarche du manager dans la gestion d'équipe complexe.

Méthodes pédagogiques

Apprentissage par l'expérimentation

Réflexions et échanges en groupe
Simulations et analyse des situations
Apports théoriques.

COMMUNIQUER PAR RADIO

Public : Toute personne du Service d'exploitation amenée à utiliser la radio dans le cadre de ses fonctions

Durée : 1 jour

Objectifs de formation

- Améliorer l'efficacité des échanges radio et du traitement des appels au sein du Service d'exploitation vers les conducteurs
- Maîtriser les techniques d'expression par radio
- Se fixer des axes de travail personnels.

Programme

- Spécificités de la communication par radio
- L'alphabet normé
- Formules à privilégier et à éviter
- Gestion de situations délicates de façon constructive
- Synthèse d'une information.

Introduction

- Présentation des participants et du formateur
- Présentation des objectifs, du contenu et de la méthode pédagogique.

Répondre à une demande d'information ou expliquer à l'autre

Objectif : développer la clarté et la précision de l'expression : s'adapter à son interlocuteur

- Lister des situations quotidiennes dont l'objectif est d'expliquer, répondre à une demande d'information ou transmettre des consignes ; simulations filmées
- Analyse axée sur : la spécificité de l'entretien par radio, la précision du message, les expressions et le vocabulaire à privilégier et à éviter
- En groupe, élaboration d'une fiche collective de synthèse.

Gérer des situations délicates de façon constructive

Objectif : Mettre en œuvre des attitudes et une argumentation positive pour éviter ou désamorcer des tensions

- Lister des comportements et/ou des objections de conducteurs ; simulations filmées
- Analyse basée sur les attitudes, propos qui ont déclenché et alimenté les tensions
- En groupe, élaboration d'une fiche de conseils pour développer des attitudes et une communication positive dans des situations délicates.

Rendre compte du contenu d'un entretien

Objectif : développer l'esprit de synthèse et la précision

- En binôme, à partir des entretiens par radio, renseigner la main courante
- Analyse collective de leurs écrits axée sur la sélection des informations, la précision du message, les principes de lisibilité.

Méthodes pédagogiques

Apprentissage par l'expérimentation
Réflexions et échanges en groupe
Simulations et analyse des situations
Apports théoriques.

COMMUNICATION ECRITE ET COMMUNICATION PAR RADIO

Public : Régulateurs

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Améliorer sa communication par radio
- A l'écrit, rédiger un rapport d'incident pour être compris.

Programme

- Les spécificités de la communication par radio
- Les formules à privilégier et à éviter
- L'organisation d'un écrit en fonction d'un objectif et d'un lecteur
- Les caractéristiques d'un rapport d'incident et d'un courriel
- Les principes de lisibilité
- La gestion de situations délicates.

JOUR 1 (axé sur l'écrit)

Introduction

- Présentation des participants et du formateur
- Présentation des objectifs, du contenu et de la méthode pédagogique.

Spécificité de l'écrit professionnel

Objectif : organiser un écrit en fonction d'un objectif et d'un lecteur

- Préparation à la rédaction.
  - A qui j'écris?
  - Quel est mon objectif?
  - Quels sont les messages clés?

Rédaction d'un compte rendu d'événement

Objectifs : développer l'esprit de synthèse et la précision, distinguer informations et opinions

- En individuel ou en binôme, rédaction d'un compte rendu d'incident ou d'accident vécu sur le terrain
- Analyse collective de leurs écrits axée sur la description des faits, la précision du message, les principes de lisibilité
- Elaboration d'une fiche de conseils pour améliorer l'impact du rapport.

Rédaction d'un courriel

Objectif : identifier les spécificités d'un e-mail ; mettre en application des principes de lisibilité.

- En individuel ou en binôme, rédaction d'un courriel sur un thème de leur choix
- Analyse collective de leurs écrits axée sur les principes de lisibilité et les codes d'usage liés à la rédaction d'un mail.

Rédaction d'une main courante

Objectifs : s'entraîner à être précis et concis, à sélectionner l'information essentielle

- Chaque participant rédige une main courante à partir de situations vécues sur le terrain
- Lecture à haute voix
- Analyse individuelle et apports du formateur.

JOUR 2 (axé sur la communication radio)

Répondre à une demande d'information ou expliquer à l'autre
Objectifs : développer la clarté et la précision de l'expression ; s'adapter à son interlocuteur
- Lister des situations quotidiennes dont l'objectif est d'expliquer, répondre à une demande d'information ou transmettre des consignes ; simulations filmées
- Analyse axée sur : la spécificité de l'entretien par radio, la précision du message, les expressions et le vocabulaire à privilégier et à éviter
- En groupe, élaboration d'une fiche collective de synthèse.

Exercices comportementaux
Objectifs : développer ses ressources en expression orale pour optimiser l'impact de son message
- Exercices centrés sur la respiration, l'intonation, l'articulation, la gestion des émotions... en fonction des besoins du groupe.

Gérer des situations délicates
Objectifs : mettre en oeuvre des attitudes et une argumentation positive pour éviter ou désamorcer des tensions
- Lister des comportements et/ou des objections de conducteurs ; simulations filmées
- Analyse basée sur les attitudes, propos qui ont déclenché et alimenté les tensions
- En groupe, élaboration d'une fiche de conseils pour développer des attitudes et une communication positive dans des situations délicates.

Méthodes pédagogiques

Entraînement à des situations de communication et la rédaction d'écrits
Analyse critique et collective de ces différentes situations
Apports théoriques.

Observation : Avant la formation, la formatrice s'immergera dans le PC radio. Cette observation aura pour objectifs de :
- Connaître le fonctionnement du PC
- Identifier les codes et le mode de communication utilisés par les régulateurs
- Il est à noter que cette observation ne vise pas à évaluer les régulateurs.

LA PAROLE FACE A UN GROUPE ET RENDRE COMPTE PAR ECRIT D'UN EVENEMENT

Public : Tout personnel ayant à rendre compte par écrit ou par oral. Tout personnel ayant à animer des réunions

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- A l'écrit, rédiger un compte rendu pour être compris
- Se préparer à prendre la parole face à un groupe
- Identifier et mettre en valeur ses capacités d'expression

Programme

- L'organisation d'un écrit en fonction d'un objectif et d'un lecteur
- Les caractéristiques d'un compte rendu : information synthétique, objective, précise et concise
- Les principes de lisibilité
- La construction du discours : prise en compte de l'auditoire, sélection et développement des idées, définition d'un objectif
- Les techniques instrumentales.

Introduction
Présentation des participants et du formateur :
- Qui êtes-vous?
- Quelles difficultés rencontrez-vous lors de vos interventions face à un groupe et lors de la rédaction d'un compte rendu d'événements?
- Quelle est votre relation à l'écrit?
- Quelles sont vos attentes?

Présentations des objectifs, du contenu et de la méthode pédagogique.

Spécificité de l'écrit professionnel
Objectif : organiser un écrit en fonction d'un objectif et d'un lecteur
Préparation à la rédaction (faire le lien avec la journée centrée sur la prise de parole)
- A qui j'écris?
- Quel est mon objectif?
- Quels sont les messages clés?

Rédaction d'un compte rendu d'événement
Objectifs : développer l'esprit de synthèse et la précision, distinguer informations et opinions
- Individuellement ou en binôme, rédaction d'un compte rendu d'incident ou d'accident vécu sur le terrain
- Analyse collective de leurs écrits axée sur la description des faits, la précision du message, les principes de lisibilité
- Elaboration d'une fiche de conseils pour améliorer l'impact du compte rendu.

Exercices de lisibilité
Objectifs : construire des phrases claires
- Exercices individuels
- Lecture à haute voix et commentaires

Rédaction d'un télégramme
Objectifs : s'entraîner à être précis et concis, à sélectionner l'information essentielle.
- Distribution d'un rapport écrit d'un Responsable à propos d'un conducteur
- En binôme ou individuellement, rédaction d'un télégramme en appliquant les principes de lisibilité énoncés précédemment
- Analyse collective axée sur la clarté et la pertinence de l'information, la concision de l'expression.

Préparation d'une intervention orale
Objectifs : adapter son discours à l'auditoire et au temps imparti, organiser ses idées pour transmettre des messages courts, clairs et précis
- Pratique d'une démarche pour construire son discours (analyser la situation, sélectionner le contenu à transmettre, prendre en compte son auditoire...)
- Mise en oeuvre : préparation d'une intervention sur un thème de leur choix.

Simulation filmée
Objectif: identifier les éléments qui favorisent ou au contraire font obstacle à l'impact du message
- Prise de parole face au groupe (env. 2'), avec ou sans utilisation des supports
- Analyse vidéo de leur prestation axée sur le non verbal, l'adaptation de leur discours à l'auditoire, la précision de l'information, la structure de leur intervention
- Elaboration d'une fiche de conseils pour renforcer l'efficacité d'une prise de parole.

Techniques instrumentales
Objectifs : développer ses ressources en expression orale pour optimiser l'impact de son message et gérer son trac
- Exercices centrés sur la respiration, les appuis corporels, l'intonation, l'articulation, le regard, la gestion des émotions... en fonction des besoins du groupe.

Conclusion du stage
- Conseils pour prolonger les effets des deux jours de formation et définition des axes de progrès.

Méthodes pédagogiques

Entraînement à des situations de communication et rédaction d'écrits
Analyse critique et collective de ces différentes situations
Apports théoriques.

RELATIONS COMMERCIALES

Public : Agents commerciaux de conduite ou de vérification

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

Connaître les critères de catégorisation des clients
Définir la relation commerciale
Structurer son discours et adapter son argumentation.

Programme

La typologie de clients
Les étapes de la relation commerciale
Les mécanismes de la communication
L'écoute active et les outils de la communication (questionnement et reformulation)
La construction d'une argumentation.

Introduction
- Présentation des participants et du formateur
- Présentations des objectifs, du contenu et de la méthode pédagogique.

Réflexion sur la relation commerciale
Objectif : définir la relation commerciale dans leur métier
- Réflexion collective : "que peux exprimer le terme commercial dans votre métier "?

Construction d'une typologie de clients
Objectif : connaître les critères de catégorisation des clients
- Réflexion collective : quels sont les besoins des clients?
- Pourquoi les clients ont-ils ces besoins?
- Travail en sous-groupe : élaboration d'une typologie de clients ; validation en grand groupe.

Mise en pratique
Objectif : identifier les comportements commerciaux et non commerciaux
- Lister des situations dont l'objectif est d'orienter, d'informer, vécues par les Agents
- Mises en situations professionnelles filmées, analyse vidéo
- Apport théorique sur les trois espaces de communication, l'entretien commercial, l'importance de la communication non verbale
- Elaboration d'une fiche pratique de conseils.

Entraînement aux outils de communication
Objectif : s'approprier les outils de la communication
- En fonction des besoins du groupe, réflexion sur les différents types de questions et la reformulation ; exercices pratiques.

Elaboration d'une argumentation commerciale

Objectif : adapter l'argumentation à son interlocuteur, à l'objectif défini

- Apport théorique sur le schéma de sécurité
- En sous groupe, construction d'argumentaire à partir de cas concrets (réclamation, rappel des règles, information) ; validation collective
- Mises en situation
- Elaboration collective d'une liste de conseils.

Méthodes pédagogiques

Réflexions et échanges en groupe
Simulations et analyse des situations
Apports théoriques.

GERER LES CONFLITS

Public : Agents commerciaux de conduite ou de vérification

Durée : 2 jours

Objectifs

- Comprendre les conflits
- Prendre conscience de son comportement en situation relationnelle
- Désamorcer et gérer un conflit.

Programme

- Processus de la communication interpersonnelle
- Mécanismes du conflit et typologie de la violence
- Gestion d'une situation difficile.

Introduction
- Présentation des participants et du formateur
- Présentation des objectifs, du contenu et de la méthode pédagogique.

Réflexion sur le conflit
Objectif : connaître les différentes formes de conflit
- Réflexion collective sur : qu'est-ce qu'un conflit ?
- Quelles sont les origines du conflit ?
- Pourquoi les transports en commun sont un lieu propice au conflit ?

Mécanismes du conflit
Objectif : repérer les éléments générateurs de conflit
- Lister des situations conflictuelles vécues par les agents/exercices de simulations filmées.
- Analyse axée sur les attitudes, les propos qui ont déclenché et alimenté le conflit.
- Apports théoriques sur les mécanismes et les étapes d'un conflit, l'impact des comportements réflexes, la relation dominant – dominé, le rôle des émotions.

Comprendre ses réactions dans une situation conflictuelle
Objectif : identifier son comportement pour mieux intervenir
- Réflexion en groupe sur : quels sont les comportements, les manifestations des clients qui vous agressent?
- Pourquoi ces comportements vous interpellent-ils ?
- Montrer le décalage entre la violence vécue et la prise en compte légale.

Exercices comportementaux
Objectif : s'approprier des techniques pour gérer ses émotions
- Exercices comportementaux centrés sur la respiration, les appuis corporels, la gestion des émotions.

Gestion d'un conflit.
Objectif : mettre en œuvre des attitudes et une argumentation positive pour éviter ou désamorcer un conflit.

Phase 1
Elaboration collective d'une liste de conseils pour désamorcer un conflit.

Phase 2
Lister des comportements et/ou des objections de clients.
Exercices de simulation et entraînement individuel pour développer des attitudes positives dans un conflit.

Méthodes pédagogiques

Réflexions et échanges en groupe,
Simulations et analyse des situations,
Apports théoriques.

LES STEREOTYPES

DECOUVERTE DES INTELLIGENCES MULTIPLES

Public : Agents de médiation

Durée : 2 jours

Contexte

Dans leur travail au quotidien, les Agents de médiation sont confrontés à une forte diversité de situations et de profils de passagers. La plupart d'entre eux sont issus eux-mêmes de la diversité, et sont confrontés fortement à la question des stéréotypes dans leur métier et dans leur parcours de formation.
De plus, certains de ces salariés ont eu dans le passé un parcours d'apprentissage difficile avec une déscolarisation.

Présentation de l'action

Dans le cadre de cette action, d'une durée de deux fois un jour, nous faisons le choix de l'interactivité pour décliner les objectifs pédagogiques, en alternant le travail individuel, en équipes et en groupe entier.
Les journées sont composées d'apports théoriques (sous forme active) ainsi que d'activités de renforcement et de réflexion nécessaires à une prise de conscience des participants dans un environnement ludique, valorisant et bienveillant.

- **Journée 1 sur les stéréotypes**
  - → Définir un stéréotype, un préjugé et une discrimination
  - → Repérer des exemples courants de stéréotypes générationnels, de genre, d'apparence et de fonction
  - → Prendre conscience de ses propres stéréotypes
  - → Repérer les stéréotypes suscités en situation professionnelle
  - → Adopter la posture professionnelle de l'agent de médiation.

- **Journée 2 sur les intelligences multiples**
  - → Définir le principe des huit intelligences multiples selon Howard Gardner
  - → Se familiariser avec les intelligences multiples en créant ses propres représentations
  - → Identifier ses intelligences fortes
  - → Repérer les formes d'intelligences de son entourage
  - → Traduire son rôle d'agent de médiation en intelligences multiples
  - → Gérer son stress avec les intelligences multiples.

Programme

- Les stéréotypes, les préjugés et les discriminations : définition et différences
- Les stéréotypes par l'image, le langage et la musique : génération, genre, apparence physique et fonction
- En situation professionnelle : quels acteurs, quels comportements pour quels stéréotypes ?
- La théorie de Gardner : contenu, principes, précautions
- Identification des intelligences fortes et stratégie pour éveiller des intelligences endormies
- Le profil de poste « agent de médiation » en intelligences multiples
- Identification des moyens pour développer ses intelligences.

Méthodes pédagogiques

Mises en situation, travail en sous-groupes, partage d'expérience, jeux-cadres
Pédagogie de la découverte, exposé

Société Internationale
d'Études et d'Interventions

Tél : 00 33 1 42 40 67 36 – Fax : 00 33 1 42 40 53 70
5, Boulevard de Magenta 75010 PARIS • contact@siei.fr • www.siei.fr

IMAGINER • RÉALISER • ENSEMBLE, PRÉPARONS DEMAIN