

FORMATION CONSEIL



Les défis économiques que relève votre entreprise sont permanents. Pour y répondre, vous vous adaptez, vous évoluez. L'obligation légale de consacrer une partie de votre masse salariale à la formation professionnelle continue vous permet de faire des compétences de vos salariés le moteur de votre démarche.

Pour tenir compte de votre culture et de vos valeurs, de vos ambitions et de vos contraintes, des situations vécues par vos collaborateurs, seuls le professionnalisme et l'expérience permettent la construction d'un plan d'action efficace, permettant la mise en œuvre de formations spécifiques, leurs évaluations et leurs suivis à court, moyen et long termes.

Ma personnalité professionnelle

Ma qualification, mes compétences, ma culture professionnelle et mon positionnement sont les éléments constitutifs de mon identité professionnelle :

Ma formation

- 2009** « **Prendre les bonnes décisions : Performance et cohérence des décisions** » Institut de Discernement Professionnel Paris, Laurent Falque, Docteur en sciences de gestion, à l'ICAM.
- 2009** « **Déployer une formation en entreprise à la gestion de la diversité dans le management et les ressources humaines** », IMS Entreprendre pour la Cité, Paris
- 2002** **Diplôme Universitaire de Formateurs d'Adultes** DUFA Mention Bien Niveau L3 Paris 7 Denis Diderot / Paris 5 Jussieu, Formation Professionnelle pour Adultes, Paris
- 1998** « **La régulation du stress : Outils de relaxation-minute** » Institut Français d'Action sur le Stress, IFAS, Paris

Mes domaines de compétences

En capacité d'intervenir sur la globalité de la démarche d'élaboration d'une action de conseil, d'accompagnement et /ou de formation : impliquer les différents partenaires, établir le diagnostic, dresser un plan d'action, mener les actions, évaluer les actions, pérenniser les actions.

Mes domaines d'intervention

INGÉNIERIE DE FORMATION

Analyser les besoins, en favorisant la concertation, à partir du repérage des indicateurs et de l'identification des attentes et des besoins de l'entreprise et des salariés

Déterminer des objectifs d'actions / de formation, en choisissant les actions adaptées, en recherchant les appuis, établir les indicateurs

Planifier des actions, en mobilisant les ressources, les moyens, les outils nécessaires

Evaluer les processus, en suivant les indicateurs et les acteurs, pour procéder aux régulations

FORMATION

Management : Le leadership, L'entretien annuel d'évaluation, La détermination des objectifs, L'autonomie et la délégation, La motivation, La conduite de réunion,...

Développement personnel : Les communications verbale et non verbale, La prise de parole en public, L'assertivité, La relation à l'autre dans l'interculturalité, La transmission de son point de vue, Le feedback constructif, La gestion des priorités, La régulation du stress, La gestion des conflits,...

Relation Client : L'accueil physique, Les bases de la relation téléphonique, L'accueil téléphonique, La qualification de fichier, La détection de projet, La prise de rendez-vous, Vente simple, Vente difficile, B & B,...

ACCOMPAGNEMENT

Séminaire d'**intégration**

Formation de **formateurs**

Formation de **tuteurs**

Identité professionnelle, identité institutionnelle

Portefeuilles de **compétences**

Aide au recrutement par téléphone, ...

Ma culture professionnelle : une démarche de formation - conseil

- Partir des besoins, des pratiques et des problèmes rencontrés et formuler des situations-problèmes de façon à prendre le contre-pied des représentations majoritaires et à susciter des conflits cognitifs, moteurs de la motivation
- Négocier les cadres et les démarches mises en œuvres
- Individualiser les contenus
- Focaliser sur les processus d'apprentissage et leur régulation, en les centrant sur des situations mobilisatrices, porteuses de sens, qui provoquent une activité dans laquelle les acteurs s'impliquent personnellement et durablement, mais qui ne menacent pas leurs identités, leurs sécurités et la solidarité du groupe
- Evaluer les effets de l'intervention en visant une double rétroaction, celle sur les acteurs pour leur indiquer les étapes qu'ils ont franchies et les difficultés qu'ils rencontrent, celle sur moi, pour m'indiquer comment se déroule l'action et quels sont les obstacles rencontrés
- Positionner les acteurs au centre des processus, dans leurs individualités et leurs spécificités
- Primer les compétences donc le « faire », car il s'agit d'apprendre, et/ou de se perfectionner, en faisant ce qu'on ne sait pas (bien) faire
- Procéder sur le mode itératif car l'intervention vise la (trans)formation d'un acteur « se formant »
- Procéder à un bilan initial de compétences, individuelles et collectives (celles qui ne peuvent se construire qu'en groupe, nécessitant des capacités particulières : techniques, d'élaboration, de gestion des phénomènes de pouvoirs internes et externes)
- Animer le groupe en le positionnant comme « acteur-ressource », multiplier le travail en présence des pairs, varier les possibilités pour éviter les effets de routine, ou le manque d'imagination opératoire, veiller à la diversité des profils
- Intégrer tout au long de l'intervention les dimensions « connaissance de soi » et « respect de l'altérité »
- Atteindre les objectifs
- Utiliser des modes d'évaluation de performances, avec des indicateurs de compétences

Mon positionnement : une pratique effective d'accompagnement

Parce que la représentation du monde que chacun a est ce qu'il donne à voir, je porte mon attention, dans ce qu'elle a de bienveillante, à ce que chacun vit, dans ses expériences et avec le sens qu'il y donne, et en échangeant avec lui, lui permet, sans danger, de construire et stabiliser ses propres réponses.

Parce qu'il est nécessaire que les interventions d'aides se situent dans la zone de développement prochain, je ne fais que précéder le développement cognitif des acteurs et le stimule, je ne fournis que l'échafaudage nécessaire pour qu'ils puissent trouver des solutions, de façon autonome.

Parce que j'ai une vision hédonistique des relations interpersonnelles, je vise, lors de mes interventions, la prolongation ou l'installation d'autres interactions entre les acteurs sollicités.

Parce que, lorsque l'individu désire, il trouve non pas qui il est mais quoi devenir, et que, dès lors, le désir est action, et surtout production, j'accompagne les acteurs sollicités dans cette démarche, pour faire en sorte que leur désir leur permette d'agir, pour qu'en produisant du désir, ils produisent par le désir.

Parce que la motivation à apprendre et à mettre en œuvre est le corollaire de l'efficacité des interventions formatives mises en œuvre, et qu'elles nécessitent comme pré requis l'instauration d'un climat dans lequel les acteurs sentent qu'ils sont respectés, qu'on leur fait confiance, j'explique la nécessité d'apprendre et de faire, je donne une part du choix des outils, des sources d'information, du rythme de travail, je partage avec eux la responsabilité de l'évaluation de leurs productions, je formalise ma place.

Parce qu'aujourd'hui, les pathologies consécutives à la « non reconnaissance » au travail sont des pathologies de la solitude, je centre ma pratique sur la personne elle-même, sur son rapport au monde, et sur le rapport collectif, le sentiment d'appartenance à un groupe. En interrogeant la question de la mobilisation des individus dans leur travail et en mettant en évidence le respect de l'altérité, je propose un contrepoids, un stabilisateur, aux doutes et aux fragilisations provoquées tout autant par les nouvelles formes de gestion des ressources humaines dans les entreprises, que par les différentes formes d'actions intervenantes.

Mes expériences professionnelles

INGÉNIERIE	Client, Contexte, Période	Descriptif
	<p>HERCULEPRO, Nantes 2009</p> <p>Dans le cadre d'une évolution de missions des différents acteurs, de l'intégration de données à la vente complémentaire et additionnelle</p>	<p>Analyse du contexte de l'entreprise, recueil de données auprès du commanditaire et des salariés, reformulation des attentes et des besoins des différents acteurs, élaboration des objectifs, contenus, outils liés au module</p>
<p>Argedis, Groupe TotalFinaElf France (Société Pragma Consultants, Paris), 2007/2008</p> <p>Dans la cadre de la mise en œuvre de la politique Initiative Sécurité, support de l'actualisation des méthodes de management : du directif au participatif</p>	<p>Des conclusions du rapport Sécurité Groupe, élaboration des objectifs généraux. Démarche en mode projet, en système itératif. Recueil des besoins, élaboration des objectifs spécifiques, conception du dispositif, des contenus, des outils de formation et de suivi, en collaboration et à destination de la chaîne managériale</p>	
<p>Sanofi Aventis, Paris (Société Pragma Consultants, Paris), 2007</p> <p>Dans le cadre d'une politique générale d'entreprise, mise en place de l'alternance (niveau Bac +2)</p>	<p>Analyse du contexte de l'entreprise, recueil de données auprès du commanditaire et des tuteurs, reformulation des attentes et des besoins des différents acteurs, élaboration des objectifs, contenus, outils liés aux modules</p>	
<p>Société Guidance et Formation, Enghien les Bains de 2005 à 2007</p> <p>Dans le cadre du DIF, s'adressant au TPE, formations individuelles, en inter, pour Groupement Interprofessionnel du Luminaire, Sociétés Commerciales de ventes de pompes industrielles, de matériaux Jardinerie, ...</p>	<p>Réponse à l'AO, analyse de besoins pour chaque salarié, pour chaque entreprise auprès du commanditaire, reformulation des demandes, synthèse des besoins, conception du dispositif, élaboration des objectifs, des contenus, des outils de formation et de suivi, validation par le commanditaire.</p>	
<p>France Télécom, VSF / DVRC, Ecole de la Relation Client à Distance, Vanves (Sociétés 3CCom, Marseille et ISMCG, Paris) 10 mois de mission 2005/2006</p> <p>Parcours de professionnalisation à destination de 15 000 salariés du Groupe France Télécom France : conseillers clients front et back office, responsables d'équipe, responsables de département, formateurs locaux.</p>	<p>Démarche en mode projet, validé par les acteurs, en système itératif : audit, analyse systémique, référentiels d'activités, référentiels de compétences, parcours formatifs et actions correctrices, mise en action de l'applicatif d'évaluation des compétences et de suivi des formations, sélection des prestataires, pilotage des actions déployées sur le territoire.</p>	
<p>Société For Hom Formation, La Garenne Colombes de 2002 à 2003</p> <p>Dans le cadre de la professionnalisation et de la modernisation des services de la fonction publique – GPEEC, parcours de formation des secrétaires, du Conseil Général de la Moselle.</p> <p>de 2002 à 2005</p> <p>Dans le cadre de la professionnalisation et de la modernisation des services de la fonction publique, et du décret d'application 2002 concernant l'entretien annuel d'évaluation, parcours de formation des différents acteurs pour OMI, CPAM, Ministères des Transports, de l'Agriculture, de la Défense, MINEFI, IGPDE, BSN, Mairies, Préfecture, Agence Centrale des Organismes d'Intervention dans le Secteur Agricole, CNMSS, CANCAVA, DRASS,...</p>	<p>Réponse à l'AO, proposition et mise en place et suivi des groupes de réflexions en intra, sur site, en collaboration avec les différents partenaires institutionnels : élaboration des processus et parcours de formation, des niveaux de performances et de compétences attendues, des outils, des évaluations intermédiaires et finales</p> <p>Elaboration des objectifs, contenus, outils liés aux modules</p>	
<p>Convergys Customer Management SA, spécialiste de la Relation Téléphonique, Paris de 1998 à 2001</p> <p>Plateau de réception d'appels, marquant un déficit qualitatif et quantitatif, pour Caisse d'Epargne, Finalion, Séma Group, Shell, Service Consommateurs Danone</p> <p>Managers opérationnels, ayant évolués à « l'expérience », en déficit de positionnement et de compétences managériales Uniformisation des pratiques et des rendements au niveau Groupe (filiale française du leader américain de la prestation de service par téléphone)</p>	<p>Identification et analyse des indicateurs, audit terrain en collaboration avec les différents acteurs (opérationnels, décisionnels), synthèse des éléments significatifs, recommandations sur les formations, le potentiel productif des différents acteurs, le Télétravail, l'organisation du compte</p> <p>Analyse, synthèse et appropriation des finalités, objectifs, contenus, outils émanant de la maison mère, reformulation de données, élaboration des process et parcours de formation pour l'ensemble des cadres de l'entreprise, en inter et hors site, suivis des actions formatives et régulation.</p>	

Client, Contexte, Période	Descriptif
HERCULEPRO, Nantes 2009 <i>Contrat en cours</i>	Mise en œuvre du module « <i>Développer et améliorer la qualité de la relation avec le client</i> », et du suivi sur poste, à destination des intégrateurs sur site et en télétravail et des hotliners
Société Argedis, Groupe TotalFinaElf, France (Société Pragma Consultants Paris) de 2006 à 2008	Sensibilisation du CARA, des Directeurs de Région, des Auditeurs et Responsable Sécurité Qualité Environnement au process Initiative Sécurité. Finalité : faire élaborer des engagements de soutien et de support à destination des directeurs de site. Formation des formateurs internes au module à destination des employés. Mise en œuvre des formations « Initiative Sécurité Encadrement » à destination des directeurs de site et de leur adjoint.
Société Argedis, Groupe TotalFinaElf, France (Société Pragma Consultants Paris) de 2006 à 2008	Mise en œuvre des ateliers « <i>Leader, Motivation, Délégation, Conduite de réunion, Prise de parole en public, Gestion des conflits</i> » à destination des Directeurs de Site et des adjoints des Directeurs de Site des stations service (réseau national autoroute)
Caisse de Retraite et de Prévoyance du BTP, PROBTP, France (Société Pragma Consultants, Paris), depuis 2002 <i>Contrat en cours</i>	Mise en œuvre du module « <i>L'entretien annuel d'évaluation</i> » à destination des agents de maîtrise et des cadres, tous secteurs, toutes régions, dans le cadre de la politique nationale de l'entreprise
Caisse de Retraite et de Prévoyance du BTP, PROBTP, France (Société Pragma Consultants, Paris) de 2002 à 2008	Mise en œuvre des modules « <i>Qualité de la relation avec l'adhérent</i> », et « <i>Qualification de prospects</i> » à destination des agents en Directions Régionales, Centres de Gestion et plates-formes nationales Mise en œuvre des modules « <i>Améliorer la Qualité de la Relation Adhérents au téléphone</i> » et « <i>Prise de rendez-vous par téléphone</i> », à destination des conseillers Réseau Particuliers, Réseau Entreprise
AP-HP, Paris, France INSEP, Vincennes, France (Pigier Grands Comptes, Paris) depuis 2007 <i>Contrat en cours</i>	Mise en œuvre des formations « <i>Rôle et missions d'un secrétariat de direction et gestion du temps</i> », « <i>Communication et travail en équipe / gestion de projet simple</i> » à destination des secrétaires médicales, secrétaires hospitalières et secrétaires de direction. Mise en œuvre des modules « <i>Conduite de réunion</i> », à destination des cadres, enseignants.
Société Guidance et Formation, Enghien les Bains de 2005 à 2007	Mis en œuvre des modules « <i>Communication non verbale, Qualité de l'accueil, Gestion des priorités</i> » à destination de commerciaux, assistantes, secrétaires
Ministère de l'Economie et des Finances (Pigier Grands Comptes, Paris) de 2005 à 2006	Mise en œuvre des modules « <i>se positionner comme assistante, Communications, Assertivité, Gestion des priorités, Travailler en équipe</i> » à destination des secrétaires et assistantes du MINEFI
Centre de Formation de moniteurs, CFM 78, Versailles Sessions 2001/2002 et 2002/2003	Dans le cadre de la préparation au Brevet pour l'Exercice de la Profession d'Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière, mise en œuvre des modules liés à la formation de formateurs « <i>Pédagogie orale, communications, conflits, stress, interculturalité</i> » à destination des futurs enseignants de la conduite et de la sécurité routière
Société For Hom Formation, La Garenne Colombes de 2002 à 2005	Mise en œuvre des modules « <i>Communications, Assertivité, Accueil, Gestion des priorités, Régulation du stress, Gestion des conflits, Entretien annuel d'évaluation, détermination des objectifs, conduite de réunion</i> » à destination des secrétaires, secrétaires de direction, adjoints administratifs, chargés d'accueil, auditeurs sociaux, Chefs de département, de service, secrétaires de cabinets ministériels
Convergys Customer Management SA, spécialiste de la Relation Téléphonique, Paris de 1998 à 2001	Mise en œuvre des modules « <i>Valeurs de l'entreprise, Leadership, Feed back, Motivation, Conduite de réunion, Relations interpersonnelles, Gestion des priorités, Supervision, Coaching,</i> » à destination des cadres de l'entreprise Mise en œuvre des modules « <i>Réception, Emission d'appels, Qualification de fichiers, Vente simple, Création de trafic, Vente difficile, particuliers et B&B</i> » à destination de conseillers par téléphone, pour Groupama, AGF Bordeaux, Paris, Tours, SOGECAP, Finalion, Caisse d'épargne Franche Comté, Crédit Lyonnais, BRED, Assedic 75, Assedic 93, CPAM Melun, Futuroscope, Laboratoire Abbot, Laboratoire Roche...

