



**Efficacité personnelle et professionnelle**



**Elisabeth Durand-Mirtain**

**Consultante  
Formatrice**

# **Catalogue formation 2026**

**Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com) –**  
**[leblogdelisabethdurandmirtain.com](http://leblogdelisabethdurandmirtain.com)**

# SOMMAIRE

• <b>MIEUX ME CONNAÎTRE</b>	<b>Page 3</b>
• <b>MA DÉMARCHE</b>	<b>Page 4</b>
• <b>LES FORMATIONS</b>	
◦ <b>Accompagner le changement</b>	<b>Pages 5-6</b>
◦ <b>Accroître son efficacité relationnelle par l'écoute active</b>	<b>Pages 7-8</b>
◦ <b>Concevoir, animer et évaluer des formations</b>	<b>Pages 9-10</b>
◦ <b>Découvrir et développer son Intelligence Emotionnelle, "un voyage vers soi et vers les autres"</b>	<b>Pages 11-12</b>
◦ <b>Développer votre intelligence émotionnelle pour une meilleure performance</b>	<b>Pages 13-14</b>
◦ <b>Gérer les interactions à distance et adopter les bons réflexes face aux interlocuteurs exigeants</b>	<b>Pages 15-16</b>
◦ <b>Manager avec aisance - les fondamentaux</b>	<b>Pages 17-18</b>
◦ <b>Manager l'humain pour développer les performances de l'équipe</b>	<b>Pages 19-20</b>
◦ <b>Mieux appréhender le stress grâce à l'intelligence émotionnelle</b>	<b>Pages 21-22</b>
◦ <b>Mieux vivre le changement</b>	<b>Pages 23-24</b>
◦ <b>Négocier, Argumenter et Convaincre</b>	<b>Pages 25-26</b>
◦ <b>Optimiser son image professionnelle</b>	<b>Pages 27-28</b>
◦ <b>Optimiser son temps et hiérarchiser ses priorités</b>	<b>Pages 29-31</b>
◦ <b>Parcours management - Niveau 1- Les fondamentaux</b>	<b>Pages 32-35</b>
◦ <b>Parcours management - Niveau 2</b>	<b>Pages 36-37</b>
◦ <b>Process Communication© Equipe - Se connaître, se comprendre pour travailler ensemble</b>	<b>Pages 38-39</b>
◦ <b>Process Communication©, les leviers d'une communication positive – Niveau 1</b>	<b>Pages 40-41</b>
◦ <b>Process Communication© pour manager – Niveau 1</b>	<b>Pages 42-43</b>
◦ <b>Process Communication© - Niveau 2 - Approfondir et pratiquer les outils du modèle</b>	<b>Pages 44-45</b>
◦ <b>Renforcer sa collaboration avec les assistant.e.s et/ou l'équipe</b>	<b>Pages 46-47</b>
◦ <b>S'affirmer positivement</b>	<b>Pages 48-49</b>
• <b>CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES</b>	<b>Page 50</b>



# MIEUX ME CONNAÎTRE



« Former les hommes, ce n'est pas remplir un vase, c'est allumer un feu »

Aristophane (poète grec du V<sup>ème</sup> siècle)

Adhérente au SYCFI (Syndicat des Consultants Formateurs Indépendants), je me suis engagée à respecter une éthique professionnelle dans mes relations avec les clients, les bénéficiaires de mes actions de formation et/ou de conseil et la profession, et les lois qui régissent la formation continue, par la signature du [code de déontologie](#) joint à chaque proposition.

## Les valeurs qui m'animent



Respecter une **déontologie** et une **éthique relationnelle** envers les personnes et les entreprises.

M'interdire tout propos malveillant à l'égard de tous. Entretenir avec les clients et les stagiaires, des **relations correctes et harmonieuses**.

Garder la **confidentialité** de toutes les informations fournies par les clients et les stagiaires.



**Développer mes compétences** par le suivi régulier de formations personnelles et professionnelles pour apporter aux bénéficiaires des apports novateurs.



**Elisabeth Durand-Mirtain**  
[elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)  
<https://leblogdelisabethdurandmirtain.com/>  
Tél. 00 33 6 13 51 11 26  
SIRET 438 815 706 00066 – APE 8559A  
Organisme de formation  
enregistré ss le n° 76 3109631 31



## Nouveau siècle, nouvelle vie professionnelle

L'aventure de la formation a commencé en 2000... Après des études de langues et une collaboration de près de 15 ans auprès d'entreprises internationales en qualité d'assistante de direction puis RH, je mets mon expérience et mon dynamisme au service de la formation et du conseil. En 2000, je deviens Consultante-Formatrice indépendante.

## La formation... Ma passion

J'ai toujours été passionnée par les relations humaines. J'ai donc trouvé dans le métier de Consultante-Formatrice une parfaite combinaison plaisir-travail.

## Ma « R.O.I Philosophy »

Les indicateurs de satisfaction le prouvent ! Je fais du **retour sur investissement** « MA » philosophie. C'est pour cela que je m'attache aux besoins des stagiaires et de l'entreprise en construisant d'une part une fiche individuelle de recueil des attentes, puis une fiche récapitulative validée par le client et d'autre part, en rédigeant une proposition sur mesure.

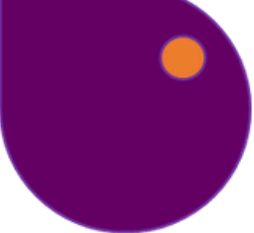
## Mon engagement: la méthode 70-20-10

Les formations proposées sont riches de mon parcours éclectique, toujours proche des entreprises et de leurs collaborateurs.trices.

- ◆ 70% des savoirs et des savoir-faire sont acquis par l'**activité** et l'**expérimentation** en stage : le « learning by doing ».
- ◆ 20% sont acquis par les **relations** et les **interactions** avec les autres : travaux et partage d'expérience en binôme et en sous-groupes ou ateliers.
- ◆ Les 10% restant sont représentés par la formation elle-même : **apports de techniques et de méthodes illustrés d'exemples**.

Les méthodes pédagogiques utilisées permettent d'établir une réelle relation de confiance : libre expression et participation active des futures stagiaires. Elles permettent toutes de :

- ◆ **Mémoriser** : reformuler et réaliser un relevé ou des validations des acquis.
- ◆ **Comprendre** : expliquer en fournissant des exemples.
- ◆ **Appliquer** : par des exercices d'application, des simulations et des jeux de rôles issus du contexte professionnel.
- ◆ **Mettre en forme les résultats** de la formation et **modéliser** : rédiger des plans d'actions, des fiches synthétiques qui faciliteront la mise en pratique rapide.
- ◆ **Créer** : des nouvelles pratiques et/ou mettre en œuvre de nouveaux comportements.



# MA DÉMARCHE

## Mon offre

Mes formations portent sur l'efficacité professionnelle. Mon offre se décline autour des domaines suivants : **management, communication et développement personnel**. Chacun de ces domaines est détaillé dans la *fiche de présentation à télécharger*.

## Modalités pédagogiques et d'évaluation

- ◆ Quiz ou études de cas de validation des acquis des connaissances à chaque objectif et en fin de formation
- ◆ Remise d'une fiche individuelle d'évaluation à chaud (au format Google Form) à chaque participant en fin de session : contenu de la formation, matériel et installations, compétences de la formatrice, ressources pédagogiques, document support, durée et satisfaction générale
- ◆ Remise d'un bilan au donneur d'ordre
- ◆ Mise en place d'actions correctives, si besoin
- ◆ Vérification du transfert des acquis, 90 jours après la formation par une autoévaluation (fiche d'évaluation à froid au format Google Form) ou/et, selon le cas, un entretien de suivi

## En amont de la formation

Chaque programme détaille les actions mises en œuvre en amont de la formation, qui garantissent les résultats. En effet, sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes (format Google Form)
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation contenue dans la fiche de recueil des attentes
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation
- ◆ Un entretien avec le donneur d'ordre pour aménagement du programme si la demande est exprimée.

Pour les formations à distance :

- ◆ un lien adressé aux stagiaires (me consulter)

## Délai d'accès à la formation

Pour garantir une entrée en formation à la date fixée entre nous, vous devrez vous assurer de renvoyer le devis signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit devis. Dans le cas où d'un financement OPCO, le client s'assure des délais de traitement de la demande.

→ *Voir fiches programme*

## Accès au public en situation de handicap

Dans le cas d'une situation de handicap, je vous remercie de bien vouloir le signaler en amont de la formation afin que toutes les mesures nécessaires soient envisagées. Une durée adaptée, des moyens pédagogiques et techniques peuvent notamment être mis en place. Une fiche est adressée par la Référente handicap.

Les mesures peuvent être les suivantes :

Pour les personnes qui ont des difficultés à se concentrer ou des problèmes de posture, davantage de pauses seront organisées ou qui ont des difficultés de compréhension ou de mémorisation, le support pédagogique sera illustré d'images en appui de la lecture et sera envoyé en amont de la formation.

## Tarifs dans les fiches catalogue

En vertu de l'article 93-1353 du 30/12/93, du décret 94-764 du 30/08/94, de l'arrêté JO 21/01/95, de l'instruction DGI 3A-2-95B.O.I n°31, l'activité formation est exonérée de TVA. Ces modalités tarifaires sont reprises dans les programmes de formation.

Le paiement des factures s'effectue à réception.

Les tarifs des formations sont donc exprimés **net**, phase amont (analyse des besoins) comprise.

L'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due en cas de retard de paiement est fixée à 40€ à compter du 01/01/2013.

Ces tarifs sont « modulables ». En effet, les programmes de formation sont réalisés en intra exclusivement. Ils varient donc en fonction de l'analyse du besoin clients et stagiaires : ajout de précisions, modification d'activités, etc.

Une proposition répertoriant l'ensemble des coûts détaillés est envoyé pour signature.

Dans certains cas, un forfait déplacement est facturé (négocié au cas par cas).

**Elisabeth Durand-Mirtain**

[elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)

<https://leblogdelisabethdurandmirtain.com/>

Tél. 00 33 6 13 51 11 26

SIRET 438 815 706 00066 – APE 8559A

Organisme de formation

enregistré ss le n° 76 3109631 31



# ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT



## Préambule

La transformation est devenue la norme au sein des organisations. Tout le monde cherche plus que jamais du sens au travail, rendant crucial le soutien dans le processus de changement et de transition. Acquérir des compétences d'accompagnement du changement, c'est transformer les défis en opportunités, faciliter l'acceptation du changement et adapter sa communication. C'est aussi gérer les émotions liées au changement, permettant ainsi une transition harmonieuse et réussie. En intégrant ces approches, la cohésion, la motivation et la performance au sein de l'équipe sont assurées et les chances de succès sont garanties.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant(e) seront capables de :

- ◆ Faciliter l'acceptation du changement et réduire les facteurs de rejet
- ◆ Acquérir les compétences nécessaires pour soutenir la transformation et accompagner un projet de conduite du changement
- ◆ Adapter sa communication pour faire agir
- ◆ Utiliser les émotions comme atouts pour faciliter un changement serein.

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ◆ Comprendre et faire comprendre le changement
- ◆ Préparer le(s) changement(s)
- ◆ Accompagner le(s) changement(s) avec méthode
- ◆ Communiquer pour faciliter l'implication lors de changements
- ◆ Transformer les émotions en leviers pour un changement en toute sérénité

## Public

- ◆ Toute personne qui a la charge d'un projet de changement ou de transformation

## Prérequis

- ◆ Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

## Programme

### Objectif #1 – Faciliter l'acceptation du changement et réduire les facteurs de rejet

1. Définir le changement et donner les clés de compréhension du changement
2. Déterminer les actions à réaliser à chaque phase du changement
3. Identifier les résistances au changement et les dépasser par l'écoute active

*Exemples d'activités pédagogiques : brainstorming, retours et partage d'expérience, exercices en sous-groupe sur les outils et méthodes proposés*

### Objectif #2 – Acquérir les compétences nécessaires pour soutenir la transformation et accompagner un projet de changement

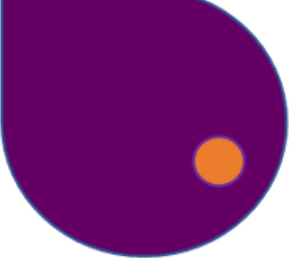
1. Faire un diagnostic de la situation
2. Construire une vision commune et clarifier les objectifs du changement
3. Mettre en place les conditions de réussite par une démarche structurée

*Exemples d'activités pédagogiques : analyse de stratégies, exercices d'application et mises en situation*

### Objectif #3 – Adapter sa communication pour faire agir

1. Adopter une communication adaptée à l'environnement et aux interlocuteurs/acteurs du changement
2. Actionner les leviers de motivation adéquats pour atteindre l'objectif

*Exemples d'activités pédagogiques : autodiagnostic, jeux de rôles et mises en situation*



# ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

## Durée

- ◆ 2 jours présentiel ou distanciel

## Tarif

- ◆ 1 000 à 1 200€ net\* phase amont comprise selon les besoins étudiés en amont

## Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande



## Objectif #4 – Intégrer les émotions comme facteurs clés d'un changement serein

1. Cerner l'impact des émotions sur les réactions face au changement
2. Satisfaire le(s) besoin(s) pour faire un changement en toute tranquillité

*Exemples d'activités pédagogiques : analyse de cas et jeux de rôles sur des situations issues du contexte professionnel*

Plan d'actions

Validation des acquis de formation : quiz

## En amont de la formation :

*Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le premier jour de formation :*

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences
- ◆ Un livret de fiches outils/exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Quiz ou QCM, brainstorming, sondage, échanges de pratiques, mises en situation, sondages, etc.
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, mise en situation corrigées.
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

*\*Par autorisation de la DIRECCTE, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise les modalités tarifaires*

## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thiéfine – [isabelle.thiefine@mirtain.com](mailto:isabelle.thiefine@mirtain.com)

## Les + de la formation

*Une formation présentant un panel d'outils et de méthodes facilement reproductibles en situation. La pratique à chaque objectif, l'expérimentation en stage et les évaluations des acquis permettent des ancrages..*

## Indicateurs de satisfaction

**96 %\*** des stagiaires recommandent nos formations

**Expertise de la formatrice : 96%\*\***

*\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2025*

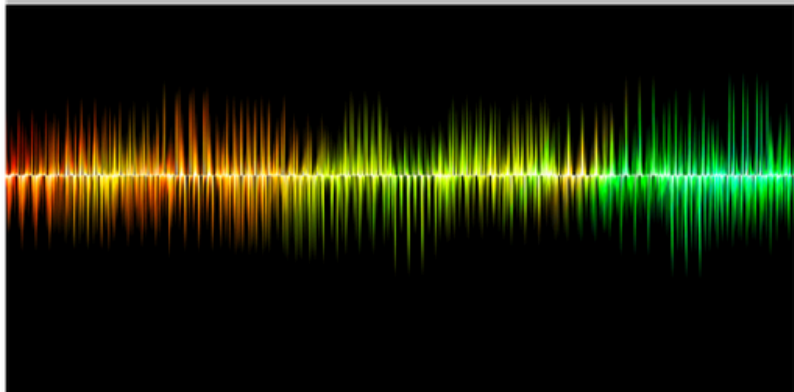
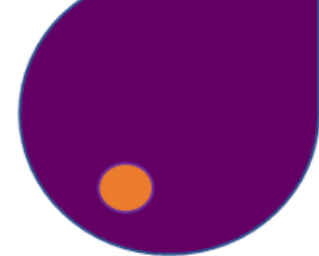
*\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2025*

*Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter*

Catalogue 2026

Pour toute inscription et informations :  
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)

# ACCROÎTRE SON EFFICACITÉ RELATIONNELLE PAR L'ÉCOUTE ACTIVE



## Public

- ◆ Toute personne qui souhaite mieux communiquer et améliorer ses échanges par la pratique de l'écoute au quotidien

## Prérequis

- ◆ Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

## Préambule

Il existe une importante différence entre écouter et entendre. En effet, l'écoute dite « active », dont Carl Rogers est à l'origine, se focalise sur une communication bienveillante visant à développer l'empathie et la confiance mutuelle. Cette technique de communication interpersonnelle est indispensable pour assurer d'être compris et de comprendre les messages. Basée sur des exercices et des mises en situation, cette formation donne les clés pour pratiquer une communication constructive, échanger voire négocier en toutes circonstances.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant(e) seront capables de :

- ◆ Découvrir l'écoute active pour développer la communication
- ◆ Adopter la posture relationnelle de l'écoute
- ◆ Pratiquer l'écoute active au quotidien
- ◆ Préserver les qualités de l'écoute pour gérer des situations complexes

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ◆ Identifier les enjeux de l'écoute et ses mécanismes
- ◆ Adapter les comportements d'une communication constructive
- ◆ Utiliser les outils de l'écoute active
- ◆ Appliquer les techniques d'écoute active dans les situations délicates

## Programme

### Objectif #1 – Découvrir l'écoute active pour développer la communication

- 1.1 Cerner les principes de l'écoute active : définition, éléments-clés, parasites de l'écoute, impacts sur la communication
- 1.2 Mesurer sa propre capacité d'écoute
- 1.3 Connaître les 5 différents niveaux d'écoute

*Exemples d'activités pédagogiques : brainstorming, autodiagnostic et retours d'expérience*

### Objectif #2 – Adopter la posture relationnelle de l'écoute

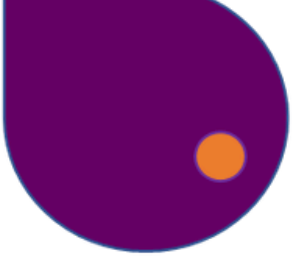
- 2.1 Identifier les 6 attitudes de l'écoute active
- 2.2 Observer et savoir et s'adapter à son interlocuteur : calibrer et se synchroniser
- 2.3 Mettre en place la posture adéquate à l'interlocuteur et à la situation

*Exemples d'activités pédagogiques : exercices d'application des techniques, mises en situation*

### Objectif #3 – Pratiquer l'écoute active au quotidien

- 3.1 Limiter les obstacles à l'écoute : les filtres
- 3.2 Distinguer les faits des opinions et des émotions
- 3.3 Questionner à bon escient
- 3.4 Savoir reformuler

*Exemples d'activités pédagogiques : jeux de rôles et mises en situation*



## Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

## Tarif

- ◆ 1 450€ à 1 500€ net\* phase amont comprise selon les besoins étudiés en amont

## Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

## Objectif #4 – Préserver les qualités de l'écoute pour gérer des situations complexes

4.1 Faire face au manque d'écoute de l'autre : différencier les besoins

4.2 Pratiquer une technique d'écoute active en situation de conflit

*Exemples d'activités pédagogiques : analyse de cas et jeux de rôles sur des situations issues du contexte professionnel*

Plan d'actions

Validation des acquis de formation : quiz

Remise d'une bibliographie et de vidéos

### En amont de la formation :

*Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le premier jour de formation :*

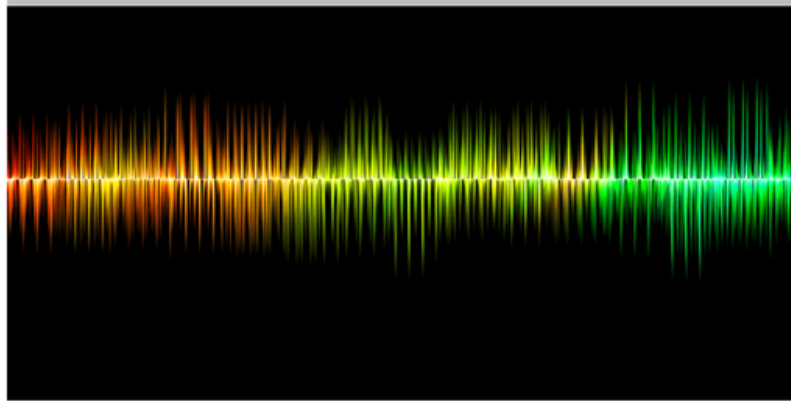
- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences
- ◆ Un livret de fiches outils/exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

### Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Quiz ou QCM, brainstorming, sondage, échanges de pratiques, mises en situation, sondages, etc.
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, mise en situation corrigées.
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

*\*Par autorisation de la DIRECCTE, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise les modalités tarifaires*

# ACCROÎTRE SON EFFICACITÉ RELATIONNELLE PAR L'ÉCOUTE ACTIVE



## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thieffine – [isabelle.thieffine@mirtain.com](mailto:isabelle.thieffine@mirtain.com)

## Les + de la formation

*Formation structurée autour de nombreux outils et des méthodes facilement reproductibles en situation. La pratique, l'expérimentation en stage et les évaluations des acquis permettent leur ancrage.*

### Indicateurs de satisfaction

**99 %\*** des stagiaires recommandent nos formations  
Expertise de la formatrice : **nouvelle formation**

*\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2024*

*Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter*

Catalogue 2025

Pour toute inscription et informations :  
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)



MAJ : juillet 2025

# CONCEVOIR, ANIMER ET EVALUER DES FORMATIONS



## Public

- ◆ Formateurs(trices) occasionnels et toute personne qui souhaite acquérir des compétences en pédagogie pour créer, animer et évaluer des formations

## Prérequis

- ◆ Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

## Préambule

Former, ce n'est pas seulement transmettre ses savoir faire.. Et cela ne s'improvise pas. C'est connaître des techniques d'animation et des méthodes pédagogiques qui permettent aux apprenants de mémoriser et d'appliquer. C'est également adopter une posture qui favorise leur engagement et noue des relations avec le groupe. Cette formation est le gage de la réussite car elle est réalisée sur mesure.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant(e) seront capables de :

- ◆ Comprendre les principes de la formation
- ◆ Préparer des formations
- ◆ Concevoir des sessions de formation structurées
- ◆ Faciliter l'engagement des apprenants
- ◆ S'approprier des modalités pédagogiques adaptées au contexte
- ◆ Evaluer et suivre la formation

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ◆ Adopter la posture formateur (trice)
- ◆ Analyser les besoins selon le contexte
- ◆ Préparer la formation : élaborer la progression pédagogique
- ◆ Animer la formation avec aisance
- ◆ Savoir évaluer les acquis
- ◆ Gérer les situations sensibles en formation

## Programme

### Objectif #1 – Adopter la posture formateur(trice)

- 1.1 Identifier la fonction et les compétences requises
- 1.2 Connaître son « style » préférentiel de formateur pour mieux s'adapter
- 1.3 Mettre en œuvre les attitudes adéquates

*Exemples d'activités pédagogiques : autodiagnostic du style préférentiel, échanges de pratiques et mises en situation*

### Objectif #2 – Analyser les besoins selon le contexte

- 2.1 Identifier les enjeux de l'action de formation
- 2.2 Analyser la demande et les besoins
- 2.3 Fixer les objectifs pédagogiques et professionnels de la formation et les rédiger

*Exemples d'activités pédagogiques : exercices d'application sur des situations réelles*

### Objectif #3 – Préparer la formation : élaborer la progression pédagogique

- 3.1 Connaître les concepts de l'ingénierie pédagogique
- 3.2 Elaborer le déroulé ou fil conducteur : durée, séquences, contenu, etc.
- 3.3 Créer les activités pédagogiques associées aux objectifs
- 3.4 Concevoir des supports pertinents (selon le cas)
- 3.5 Créer des outils pour les apprenants : quiz, qcm, mises en situation, étude de cas, jeux, etc.

*Exemples d'activités pédagogiques : la charte de l'apprenant, exercice d'application selon la taxinomie de Bloom*

### Objectif #4 – Animer la formation avec aisance

- 4.1 Gérer les moments-clés de la formation : l'ouverture
- 4.2 Favoriser l'apprentissage, expliquer de manière claire
- 4.3 Savoir susciter la motivation des apprenants
- 4.4 Savoir gérer les cas particuliers d'animation

*Exemples d'activités pédagogiques : mises en situation sur des cas réels, jeu pédagogique « t'es motivé(e) toi ? »*

# CONCEVOIR, ANIMER ET EVALUER DES FORMATIONS

## Durée

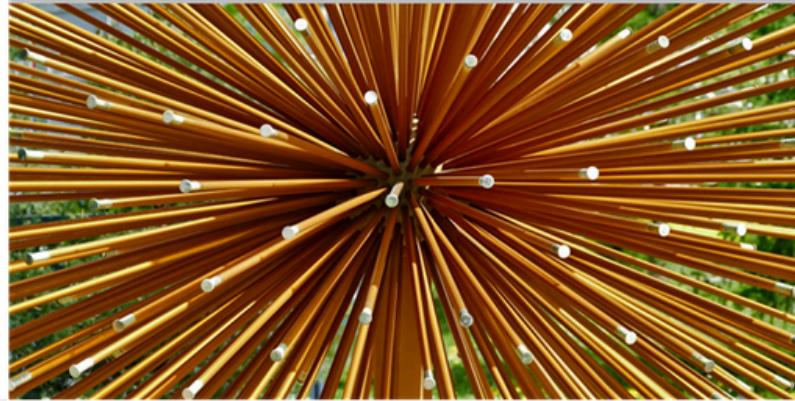
- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

## Tarif

- ◆ 1 550€ à 1 850€ net\* phase amont comprise selon les besoins étudiés en amont

## Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande



## Objectif #5 – Savoir évaluer les acquis

- 5.1 Différencier satisfaction et efficacité
- 5.2 Connaître les différents modes d'évaluation
- 5.3 Créer des outils d'évaluation

*Exemples d'activités pédagogiques : création d'évaluation adapté à différents contextes et mises en situation*

Plan d'actions

Validation des acquis de formation : quiz

Remise d'une bibliographie et de vidéos

## En amont de la formation :

*Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le premier jour de formation :*

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences
- ◆ Un livret de fiches outils/exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Quiz ou QCM, brainstorming, sondage, échanges de pratiques, mises en situation, sondages, etc.
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, mise en situation corrigées.
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thieffine – [isabelle.thieffine@mirtain.com](mailto:isabelle.thieffine@mirtain.com)

## Les + de la formation

*La formation est constituée de nombreux entraînements des techniques proposées sur des situations issues du contexte des participant(e)s en toute confidentialité.*

## Indicateurs de satisfaction

**99 %\*** des stagiaires recommandent nos formations  
Expertise de la formatrice : **96%\*\***

*\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2024*

*\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2024*

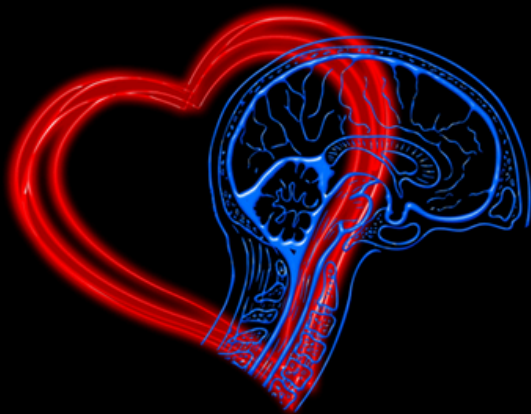
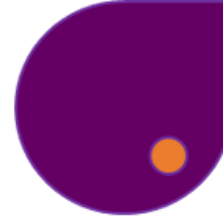
*Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter*

Catalogue 2025

Pour toute inscription et informations :  
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)

*\*Par autorisation de la DIRECCTE, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise les modalités tarifaires*

# DÉCOUVRIR ET DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE, « UN VOYAGE VERS SOI ET VERS LES AUTRES »



## Public

- ◆ Toute personne qui souhaite se comprendre, comprendre les autres, nouer de bonnes relations, pouvoir s'adapter et gérer l'environnement pour appréhender les contraintes et obstacles du quotidien

## Prérequis

- ◆ Pas de pré requis pour cette formation

## Préambule

Le fait de reconnaître et accepter les émotions au travail donne de sérieux avantages reconnus aujourd'hui. En effet, penser qu'il faut les laisser à la porte de son travail a un effet destructeur sur les entreprises et les collaborateurs(trices). Ne sommes-nous pas des êtres émotionnels ? L'intelligence émotionnelle définit les capacités à comprendre ses émotions et celles des autres, pour développer un fonctionnement social et émotionnel harmonieux permettant de développer son bien-être et sa performance

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Comprendre ses émotions et celles des autres
- ◆ Découvrir les besoins derrière les émotions
- ◆ Comprendre les impacts au quotidien
- ◆ Prendre conscience de ses schémas émotionnels et savoir les réguler

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Savoir identifier ses propres émotions
- ◆ Reconnaître les demandes des autres
- ◆ Améliorer ses interactions professionnelles
- ◆ Adapter son comportement en travail d'équipe

## Programme

### Objectif #1 – Comprendre les émotions

- 1.1 Ressentir et partager une émotion : à chacun ses émotions
- 1.2 Interpréter les émotions
- 1.3 Identifier les émotions primaires et secondaires
- 1.4 Découvrir les besoins derrière l'émotion

*Exemples d'activité pédagogique : jeux pédagogiques, brainstorming, mises en situation*

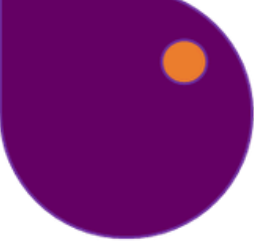
### Objectif #2 - Découvrir l'intelligence émotionnelle

- 2.1 Comprendre l'intelligence émotionnelle
- 2.2 Mesurer son quotient émotionnel grâce à l'EQ-i (Emotional Quotient Inventory)
- 2.3 Comprendre les impacts des émotions
- 2.4 Prendre conscience de ses schémas émotionnels

*Exemple d'activité pédagogique : jeux pédagogiques, film, jeu de rôles*

## Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation



## Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 1 jour

## Tarif

- ◆ 750€ net\* pour un groupe de 2 à 8 personnes, phase amont comprise, selon adaptation aux besoins

## Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

## En amont de la formation :

Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation qui permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation
- ◆ L'autodiagnostic « quels sont mes diabolins ? »

## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

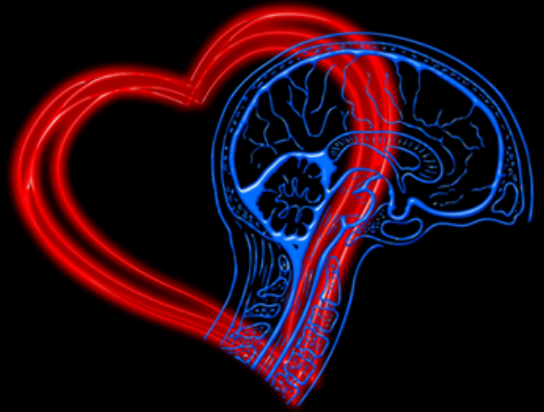
- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

## A noter

Une formation sur 2 jours avec un diagnostic de quotient émotionnel + méthodologies pour réguler ses émotions est disponible sur demande. Pour les stagiaires ayant suivi la formation « Découvrir et comprendre l'intelligence émotionnelle », une journée additionnelle peut être réalisée.

\* Par décret, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise mes modalités tarifaires

# DÉCOUVRIR ET DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE, « UN VOYAGE VERS SOI ET VERS LES AUTRES »



## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thiefine – [isabelle.thiefine@mirtain.com](mailto:isabelle.thiefine@mirtain.com)

## Le + de la formation

La formation est dispensée par une formatrice certifiée en 2022 par le Centre de l'Intelligence Emotionnelle .



## Indicateurs de satisfaction

**99 %\*** des stagiaires recommandent nos formations  
Expertise de la formatrice : **nouvelle formation**

\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2024

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2025

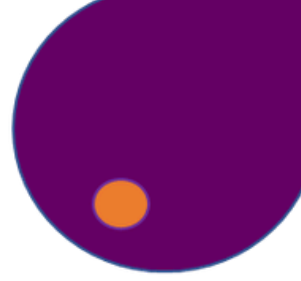
Pour toute inscription et informations :

Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)



MAJ : janvier 2025

# DÉVELOPPER VOTRE INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE POUR UNE MEILLEURE PERFORMANCE



## Public

- ◆ Tout public

## Prérequis

- ◆ Réaliser le diagnostic EQ-i 2.0 (quotient émotionnel) en amont de la formation.

## Préambule

L'intelligence émotionnelle au travail revêt une importance capitale dans le monde professionnel. Elle englobe la capacité à reconnaître, à comprendre et réguler ses propres émotions ; compétences essentielles. En effet, elle facilite la gestion de soi, permettant aux individus de faire face aux situations stressantes et elle favorise des relations interpersonnelles positives en améliorant la communication, la collaboration et le leadership. En outre, l'intelligence émotionnelle est un facteur déterminant dans le choix de solutions qui prennent en compte les aspects émotionnels. En bref, l'intelligence émotionnelle contribue à créer un environnement de travail sain et motivant, où chacun se sent compris, valorisé et soutenu. Elle est un pilier fondamental pour le succès individuel et collectif, permettant d'optimiser les performances et de favoriser un climat professionnel propice à l'épanouissement.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant(e) seront capables de :

- ◆ Comprendre ses émotions et celles des autres
- ◆ Découvrir les besoins derrière les émotions
- ◆ Comprendre les impacts au quotidien
- ◆ Prendre conscience de ses schémas émotionnels et savoir les réguler

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ◆ Savoir identifier ses propres émotions
- ◆ Reconnaître les demandes des autres
- ◆ Améliorer ses interactions professionnelles
- ◆ Adapter son comportement en travail d'équipe

## Programme

### Objectif #1 – Evaluer son intelligence émotionnelle

- 1.1 Prendre conscience de ses émotions
- 1.2 Identifier ses points forts
- 1.3 Comprendre ses axes d'amélioration

*Exemples d'activités pédagogiques : cartes des citations, mots croisés pour asseoir les compétences de l'EQ i, décryptage du rapport EQ-i 2.0 (diagnostic de quotient émotionnel réalisé en amont de la formation), questionnaire direct, cartes des compétences EQ-i 2.0*

### Objectif #2 – Prendre conscience et interpréter son fonctionnement émotionnel

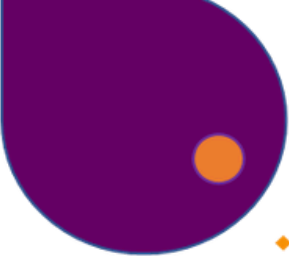
- 2.1 Savoir décoder ses émotions
- 2.2 Repérer les émotions désagréables et les déclencheurs
- 2.3 Utiliser la méthode ABCDE d'Ellis pour modifier ses émotions désagréables

*Exemples d'activités pédagogiques : réévaluation cognitive à partir d'expériences vécues, techniques d'adaptation émotionnelle selon le profil EQ-i, cartes des besoins & émotions, film*

### Objectif #3 – Réguler ses émotions et préserver son équilibre émotionnel

- 3.1 Découvrir les différentes méthodes de régulation
- 3.2 Savoir accueillir les émotions désagréables
- 3.3 Utiliser des stratégies de régulation adaptées à son contexte

*Exemples d'activités pédagogiques : questionnaire direct, exercices basés sur des situations professionnelles vécues*



## Durée

◆ Présentiel ou à distance : 2 jours soit 14 heures

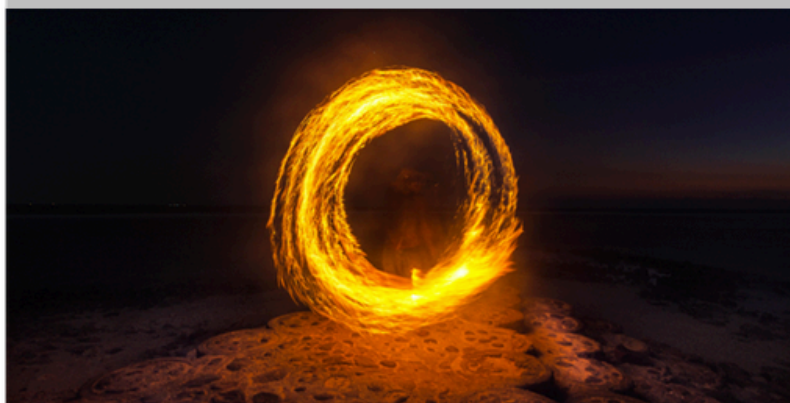
## Tarif

- ◆ 2 000€ à 2 200€ net\* phase amont comprise selon les besoins étudiés en amont
- ◆ 200€ pour le test EQ-i 2.0 standard
- ◆ Un coaching peut être réalisé - Devis sur demande.

## Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

# DÉVELOPPER VOTRE INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE POUR UNE MEILLEURE PERFORMANCE



## Objectif #4 – Améliorer sa performance

- 4.1 Appréhender les émotions d'une autre personne
- 4.2 Savoir répondre à un état émotionnel

*Exemples d'activités pédagogiques : expression des besoins selon le modèle CNV (Communication Non Violente), jeux de rôles sur des expériences professionnelles vécues.*

## En amont de la formation :

*Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le premier jour de formation :*

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences
- ◆ Un livret de fiches outils/exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thieffine – [isabelle.thieffine@mirtain.com](mailto:isabelle.thieffine@mirtain.com)

## Les + de la formation

*La formation totalement adaptée au contexte des participant(e)s et animée par une formatrice certifiée à l'EQ-i et spécialiste de l'intelligence émotionnelle*



## Indicateurs de satisfaction

**99 %\*** des stagiaires recommandent nos formations

**Expertise de la formatrice : 80%\*\***

*\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2024*

*\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2024*

*Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter*

Catalogue 2025

Pour toute inscription et informations :

Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)

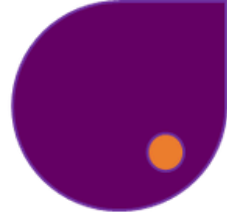
*\*Par autorisation de la DIRECCTE, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise les modalités tarifaires*



MAJ : janvier 2025

# GÉRER LES INTERACTIONS À DISTANCE ET ADOPTER LES BONS RÉFLEXES FACE AUX INTERLOCUTEURS EXIGEANTS

CREATION  
2025



## Public

- ◆ Toute personne qui gère des relations téléphoniques de manière régulière et qui souhaite optimiser ses échanges

## Prérequis

- ◆ Pas de prérequis pour cette formation

## Préambule

La communication à distance occupe une place centrale et la maîtrise des échanges téléphoniques est devenue une compétence essentielle car le téléphone reste un outil privilégié pour instaurer une relation de confiance, résoudre des problèmes et véhiculer l'image de l'entreprise. Cependant, certaines interactions s'avèrent complexes ; il est alors indispensable de transformer chaque appel, même difficile, en une opportunité de satisfaction.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Comprendre et optimiser la communication professionnelle à distance
- ◆ Décrypter les mécanismes des situations de communication à distance
- ◆ Adapter son discours aux situations et aux interlocuteurs
- ◆ Maîtriser des outils opérationnels
- ◆ Gérer les objections de manière constructive

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Structurer ses échanges téléphoniques et adopter une posture valorisante
- ◆ Analyser les situations de manière objective
- ◆ Anticiper les réactions tendues
- ◆ Utiliser des techniques pour clarifier les échanges
- ◆ Développer l'agilité dans la communication à distance

## Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation

## Programme

### Objectif #1 – Comprendre et optimiser la communication professionnelle à distance

- 1.1 Comprendre les enjeux de la relation téléphonique pour l'image de marque
- 1.2 Réaliser un autodiagnostic « quel est mon profil au téléphone ? »
- 1.3 Créer une fiche « les règles d'or de la relation à distance »

*Exemples d'activités pédagogiques : autodiagnostic, retours d'expérience et rédaction d'une fiche mémo*

### Objectif #2 - Décrypter les mécanismes des situations de communication à distance : les 4C

- 2.1 C comme Contact : savoir créer le lien
  - 2.2 C comme Connaître : poser les « bonnes » questions
  - 2.3 C comme Convaincre : apprendre à argumenter
  - 2.4 C comme Conclure : savoir prendre congé
- Faire son autodiagnostic

*Exemples d'activités pédagogiques : exercices d'application de la méthode 4C et mises en situation*

### Objectif #3 - Adapter son discours aux situations et aux interlocuteurs

- 3.1 Identifier les profils d'interlocuteurs et leurs modes de fonctionnement de la communication à distance
- 3.2 Appliquer des techniques : contenu, reformulation,...

*Exemples d'activités pédagogiques : jeux de rôles et études de cas issues du vécu des stagiaires*

### Objectif #4 – Maîtriser des outils opérationnels

- 4.1 Prendre du recul et réévaluer la situation
- 4.2 Apprendre à reformuler, questionner et valider la compréhension
- 4.3 Appliquer des méthodes de gestion des situations complexes

*Exemples d'activités pédagogiques : apports théoriques de communication (DESC, OSBD) et mises en situation*



## Durée

- ◆ Présentiel 2 jours

## Tarif

- ◆ 1200€ à 1500€ net\* pour un groupe de 3 à 10 personnes, phase amont comprise, selon adaptation aux besoins

## Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

## Objectif #5 – Gérer les objections de manière constructive

5.1 Savoir distinguer les objections réelles des faux prétextes

5.2 Identifier et déjouer les pièges relationnels qui gênent la situation (jugement, accusations, critiques)

5.3 Appliquer des techniques de réponse assertives

*Exemples d'activités pédagogiques : jeux de rôles et mises en situation*

### Plan d'actions

Validation des acquis de formation : quiz

Remise d'une bibliographie et de vidéos

## En amont de la formation

*Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :*

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation qui permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

\* Par décret, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise mes modalités tarifaires

# GÉRER LES INTERACTIONS À DISTANCE ET ADOPTER LES BONS RÉFLEXES FACE AUX INTERLOCUTEURS EXIGEANTS



## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thiéfine – [isabelle.thiefine@mirtain.com](mailto:isabelle.thiefine@mirtain.com)

## Les + de la formation

*formation structurée autour de nombreux outils et de méthodes facilement reproductibles en situation. La pratique, l'expérimentation en stage et les évaluations des acquis permettent leur ancrage.*

### Indicateurs de satisfaction

**96 %\*** des stagiaires recommandent nos formations  
Expertise de la formatrice : **99%\*\***

\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2025

\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2025

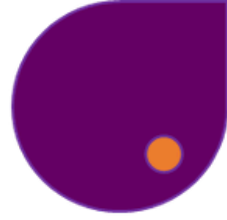
Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2026

Pour toute inscription et informations :

Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)

# MANAGER AVEC AISANCE : LES FONDAMENTAUX



## Public

- ◆ Manager ou responsable d'équipe en poste ou dans un futur proche ou lointain

## Prérequis

- ◆ Pas de pré requis pour cette formation

## Préambule

Assumer une responsabilité managériale ne s'improvise pas. Manager, c'est d'abord un positionnement. C'est aussi développer des relations à autrui, savoir responsabiliser ses collaborateurs, organiser le travail, motiver, créer des relations de confiance avec des méthodes fiables, assurer sa légitimité sans autoritarisme et communiquer ; donc des savoir-faire et des savoir-être.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Définir le management – Cerner ses rôles et ses missions
- ◆ Agir selon le style de management adapté
- ◆ Animer et motiver l'équipe
- ◆ Organiser le travail de son équipe
- ◆ Mettre en œuvre une relation de coopération au sein de l'équipe

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Adopter la posture managériale adéquate : missions, style adapté, rôles
- ◆ Appliquer les outils fondamentaux du management : motivation, fixation d'objectifs, animation, organisation, suivi d'actions, communication et recadrage

## Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation

## Programme

### Objectif #1 – Définir le management – Cerner ses rôles et ses missions

- 1.1 Clarifier les rôles, les missions et les valeurs ajoutées de la fonction
- 1.2 Définir les qualités requises pour manager

*Exemples d'activités pédagogiques : brainstorming et atelier en sous-groupe*

### Objectif #2 – Agir selon le style de management adapté

- 2.1 Identifier les modes de fonctionnement de chaque style de management
- 2.2 Savoir appliquer les principes des 4 styles en fonction des actions et de la personnalité des membres de l'équipe

*Exemples d'activités pédagogiques : autodiagnostic et jeux de rôles sur des situations issues du vécu des stagiaires*

### Objectif #3 – Animer et motiver l'équipe

- 3.1 Poser des objectifs réalistes et faire adhérer l'équipe
- 3.2 Instaurer des règles du jeu cohérentes avec les valeurs de l'entreprise
- 3.3 Déléguer pour responsabiliser les collaborateurs et structurer l'entretien de délégation

*Exemples d'activités pédagogiques : exercices pour poser un objectif, co-construction d'une fiche préparatoire à la délégation et simulations*

### Objectif #4 – Organiser le travail de son équipe

- 4.1 Identifier les priorités du service ou du département
- 4.2 Organiser et hiérarchiser le travail

*Exemple d'activité pédagogique : exercice de hiérarchisation du degré d'urgence des activités*



## MANAGER AVEC AISANCE : LES FONDAMENTAUX

### Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

### Tarif

- ◆ De 2 100€ à 2 450 net\* pour un groupe de 3 à 8 pers., phase amont comprise, selon adaptation aux besoins.
  - ◆ Accompagnement individuel (me consulter)

### Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit devis. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande



### Objectif #5 – Mettre en œuvre une relation de coopération au sein de l'équipe

- 5.1 Savoir donner des signes de reconnaissance
- 5.2 Faire une critique constructive
- 5.3 Recadrer et refuser avec diplomatie et méthode

*Exemples d'activités pédagogiques : simulations et jeux de rôles sur des situations concrètes*

Plan d'actions

Validation des acquis de la formation

### En amont de la formation :

*Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :*

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un questionnaire « quel est mon style de management préférentiel ? »
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

### Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

### Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thiéfine – [isabelle.thiefine@mirtain.com](mailto:isabelle.thiefine@mirtain.com)

### Les + de la formation

Formation « boîte à outils du management » composée de méthodes simples applicables au quotidien et adaptée au contexte des participant(e)s et la culture de leur entreprise.

### Indicateurs de satisfaction

**99 %\*** des stagiaires recommandent nos formations

**Expertise de la formatrice : 96%\*\***

\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2024

\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2024

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2025

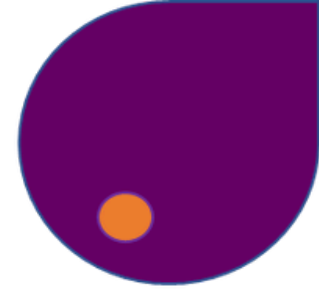
Inscription : voir formulaire

Tél +33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)



MAJ : janvier 2025

# MANAGER L'HUMAIN POUR DÉVELOPPER LES PERFORMANCES DE L'ÉQUIPE



## Public

- ◆ Manager ou Chef d'équipe qui souhaite acquérir et/ou développer des outils et des pratiques managériales de gestion du capital humain

## Prérequis

- ◆ Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

## Préambule

Le rôle du manager est de conduire son équipe vers la réussite et la réalisation des objectifs : posséder les principes fondamentaux du management, les bases pour un leadership efficace, une communication structurée, des relations interpersonnelles solides. L'aspect « gestion des situations difficiles » et prévention des RPS favorise un climat de travail positif et productif. Ce programme vise à fournir aux participant.e.s un ensemble de méthodes et d'outils approfondis du management en couvrant tous ces aspects.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ◆ Définir les rôles managériaux et appliquer les fondamentaux de la position de manager
- ◆ Adapter son style de management au fonctionnement et à la communication des collaborateurs/trices
- ◆ Savoir poser des objectifs et des règles
- ◆ Développer son aisance relationnelle avec les membres de son équipe
- ◆ Assumer les responsabilités pour prévenir les risques psycho-sociaux
- ◆ Faire face aux situations délicates et gérer les dysfonctionnements ou les conflits

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ◆ Être légitime dans sa fonction de manager
- ◆ Identifier le style adapté à l'équipe et l'ajuster en fonction des résultats à atteindre
- ◆ Poser des objectifs réalistes et suivre leur application
- ◆ S'affirmer, faire face aux différents comportements et assoir son autorité avec tact
- ◆ Communiquer pour être compris
- ◆ Prévenir les RPS et gérer les situations de conflit ou de crise

## Programme

### Objectif #1 – Définir les rôles managériaux et appliquer les fondamentaux de la position de manager

- 1.1 Clarifier les rôles, et les valeurs ajoutées de la fonction
- 1.2 Définir les comportements et les qualités requises pour manager son équipe avec fluidité
- 1.3 Approfondir les bases des techniques de management  
*Exemples d'activités pédagogiques : partage de pratiques « les bases du management », exercice en sous-groupe : les « best practices »*

### Objectif #2 – Adapter son style au fonctionnement et à la communication de son équipe

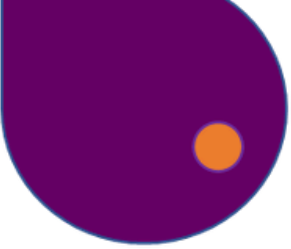
- 2.1 Faire le point : quel est mon style de management préférentiel ? Sur quel style dois-je apporter des améliorations ? Quel est le style le plus efficace pour les collaborateurs/trices et l'Organisation ?
- 2.2 Identifier les modes de fonctionnement de chaque style de management.
- 2.3 Savoir appliquer les principes des 4 styles en fonction des actions et de la personnalité des personnes.

*Exemples d'activités pédagogiques : autodiagnostic et son analyse, réalisation de sa propre fiche, mises en situations concrètes issues du vécu professionnel des participant(e)s*

### Objectif #3 – Savoir poser des objectifs et des règles

- 3.1 Définir les objectifs et leur donner du sens
- 3.2 Poser des objectifs réalistes et faire adhérer les collaborateurs/trices
- 3.3 Instaurer des règles du jeu cohérentes avec les valeurs de l'entreprise

*Exemples d'activités pédagogiques : rédaction d'objectifs, mises en situations concrètes issues du vécu professionnel des participant(e)s*



## Durée

- ◆ Présentiel ou à distance :
- ◆ 3 x 2 jours

## Tarif

- ◆ De 880 € à 900 €/jour net\* pour un groupe de 3 à 10 pers., phase amont comprise, selon adaptation aux besoins.  
Accompagnement individuel (me consulter)

## Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit devis. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

*\*Par autorisation de la DIRECCTE, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise les modalités tarifaires*

## Objectif #4 – Développer son aisance relationnelle avec ses collaborateurs

- 4.1 Transmettre des messages et des consignes
- 4.2 Développer ou maintenir l'aisance relationnelle dans l'équipe
- 4.3 Communiquer selon les préférences cérébrales pour être compris(e) de toutes et tous
- 4.4 Refuser avec tact, poser une critique constructive et donner des signes de reconnaissance

*Exemples d'activités pédagogiques : autodiagnostic pour découvrir sa préférence cérébrale., mises en situations et jeux de rôles, analyse de vidéos*

## Objectif #5 – Assumer les responsabilités managériales pour prévenir les R P S

- 5.1 Définir les termes et identifier les situations « à risque ».
- 5.2 Comprendre les enjeux des RPS pour l'entreprise, les collaborateurs/trices et le management (humain, etc.)
- 5.3 Appliquer une démarche de prévention en tant que manager.
- 5.4 Prévenir plutôt que guérir : les facteurs à analyser, les leviers de motivation.

## Objectif #6 – Savoir faire face aux situations difficiles de management : tensions et conflits

- 6.1 Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes : les causes, les étapes, etc.
- 6.2 Situer son rôle de manager dans ces situations : prise de recul, signaux, et plan d'actions.
- 6.3 « Décoder » le conflit et savoir l'analyser par le questionnement et de l'écoute active.
- 6.4 Gérer efficacement la situation de crise ou de conflit : les outils et méthodes d'arbitrage et/ou de négociation.

### En amont de la formation :

*Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le 1er jour de formation :*

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences
- ◆ Un livret de fiches outils/exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

# MANAGER L'HUMAIN POUR DÉVELOPPER LES PERFORMANCES DE L'ÉQUIPE



## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées.
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thieffine – [isabelle.thieffine@mirtain.com](mailto:isabelle.thieffine@mirtain.com)

## Les + de la formation

*Formation totalement adaptée au contexte des participant(e)s et au mode de coopération de l'entreprise.*

### Indicateurs de satisfaction

**99 %\*** des stagiaires recommandent nos formations  
Expertise de la formatrice : **nouvelle formation**

*\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2024  
Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter*

Catalogue 2025

Pour toute inscription et informations :  
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)



Mise à jour : Janvier 2025

# MIEUX APPRÉHENDER LE STRESS GRÂCE À L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE



## Public

- ◆ Tout public

## Prérequis

- ◆ Aucun pré requis n'est nécessaire pour cette formation

## Préambule

Le stress est le "grand mal" de notre temps ; on semble toutefois oublier que le stress est avant tout une réaction normale de notre organisme afin de nous permettre de nous adapter à un changement. La situation sera interprétée par notre cerveau via nos émotions. L'enjeu majeur est donc de réévaluer la réalité et de réguler ses émotions pour pouvoir aborder chaque situation avec sérénité.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant(e) seront capables de :

- ◆ Définir et comprendre le stress
- ◆ Mieux se connaître pour améliorer sa relation à soi et aux autres
- ◆ Découvrir l'EQi (Diagnostic de Quotient Emotionnel) et la roue du Dr Reuven Bar On
- ◆ Mettre en place des comportements plus aidants

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ◆ Savoir identifier les différentes manifestations du stress
- ◆ Reconnaître les déclencheurs du stress
- ◆ Améliorer les interactions professionnelles
- ◆ Savoir adapter son comportement à une situation génératrice de stress

## A noter

Un diagnostic EQ-i individuel avec debrief d'1 heure ou un coaching peuvent être réalisés - Devis sur demande.

## Programme

### Objectif #1 – Définir & comprendre le stress

- 1.1 Comprendre la notion de stress : réactions comportementales, les sources du stress
- 1.2 Comprendre la notion de stress : réaction subjective
- 1.3 Appréhender la notion des 3 réalités

*Exemples d'activités pédagogiques : autodiagnostic, brainstorming, exercices ludiques en sous-groupe ou binôme, quiz et mises en situation*

### Objectif #2 – Mieux se connaître pour améliorer sa relation à soi & aux autres

- 2.1 Ressentir et partager une émotion
- 2.2 Identifier les émotions et leurs rôles
- 2.3 Ressentir les interactions et les émotions dans le travail en équipe
- 2.4 Mesurer l'importance des émotions et questionner notre manière de les gérer

*Exemples d'activités pédagogiques : exercices d'applications des techniques*

### Objectif #3 – Découvrir l'EQ-i et la Roue de Bar ON

- 3.1 Découvrir la roue et se familiariser avec les concepts
- 3.2 S'approprier les 5 domaines et les 15 compétences émotionnelles
- 3.3 Comprendre ses forces

*Exemples d'activités pédagogiques : mises en situations et échanges*

# MIEUX APPRÉHENDER LE STRESS GRÂCE À L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

## Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

## Tarif

- ◆ 1 450€ à 1 500€ net\*,

phase amont comprise, selon adaptation aux besoins

- ◆ Option : diagnostic EQ-I 2.0 + 40 min. de debriefing individuel en amont de la formation : 250€/pers.

## Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande



## Objectif #4 – Mettre en place des comportements plus aidants

4.1 Approfondir les compétences « gestion du stress » de

l'EQ-i : flexibilité, tolérance au stress & optimisme

4.2 Mettre en place des comportements plus aidants :

zoom sur l'expression des besoins (CNV)

4.3 Eliminer les agents stressants et atténuer les réactions de stress

*Exemples d'activités pédagogiques : exercices pédagogiques ludiques en sous-groupe ou binôme, quiz et mises en situation*

## En amont de la formation :

*Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le premier jour de formation :*

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences
- ◆ Un livret de fiches outils/exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thieffine – [isabelle.thieffine@mirtain.com](mailto:isabelle.thieffine@mirtain.com)

## Les + de la formation

*La formation est dispensée par une formatrice certifiée en 2022 par le Centre de l'Intelligence Emotionnelle.*



## Indicateurs de satisfaction

**99 %\*** des stagiaires recommandent nos formations  
Expertise de la formatrice : **96%\*\***

*\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2024*

*\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2024*

*Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter*

Catalogue 2025

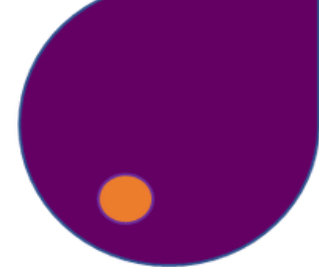
Pour toute inscription et informations :

Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)



MAJ : janvier 2025

# MIEUX VIVRE LE CHANGEMENT



## Public

- ◆ Toute personne qui expérimente une situation de changement et qui souhaite le vivre avec sérénité

## Prérequis

- ◆ Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

## Préambule

Le changement fait partie intégrante de la vie d'une entreprise mais, il peut déstabiliser, il est même parfois générateur d'incertitude, donc de peurs. Mais, il est également synonyme de renouveau. Les outils donnés dans ce programme, et utilisés régulièrement, permettent de faciliter l'acceptation et mieux vivre les transformations. Proposé sous forme d'un atelier interactif, cette formation met les participant(e)s en perspective vers une projection objective et positive du ou des changement(s).

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ◆ Faciliter l'acceptation des changements et réduire les facteurs de rejet
- ◆ Mettre en œuvre les outils pour développer son adaptation au(x) changement(s)
- ◆ Comprendre les émotions et leur impact en situation de changement
- ◆ Mieux connaître son fonctionnement émotionnel pour mieux accompagner les résistances au (x) changement(s)

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ◆ Cerner les avantages ou les arguments positifs du changement
- ◆ Connaître les facteurs qui provoquent le(s) changement(s).
- ◆ Comprendre le(s) changement(s) pour mieux s'y adapter.

.../...

## Programme

### Objectif #1 – Mieux vivre les changements

1. Faciliter l'acceptation des changements et réduire les facteurs de rejets
2. Mettre en œuvre les outils pour développer son adaptation au(x) changement(s)

*Exemples d'activités pédagogiques : exercices d'application, échanges de pratiques et mises en situation*

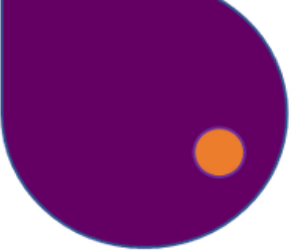
### Objectif #2 – Les émotions ou leviers pour appréhender le(s) changement(s) avec sérénité

1. Comprendre les émotions et leur impact en situation de changement
2. Mieux connaître son fonctionnement émotionnel pour mieux accompagner les résistances au changement

*Exemples d'activités pédagogiques : exercices d'application, échanges de pratiques et mises en situation*

Plan d'actions

Validation des acquis de formation : quiz



# MIEUX VIVRE LE CHANGEMENT

## Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 1 jour

## Tarif

- ◆ 800€ à 900€ net\* phase amont comprise selon les besoins étudiés en amont

## Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande



## Objectifs professionnels – suite

Développer sa flexibilité.

- ◆ Apprendre à poser les « bonnes » questions face au(x) changement(s).
- ◆ Savoir nommer et identifier les émotions lors de changements.
- ◆ Comprendre les différentes réalités.
- ◆ Interpréter ses émotions paralysantes comme invitation à agir.
- ◆ Prendre du recul et de la hauteur pour mettre en œuvre un comportement plus aidant.

## En amont de la formation :

Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences

## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Quiz ou QCM, brainstorming, sondage, échanges de pratiques, mises en situation, sondages, etc.
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, mise en situation corrigées.
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thiéfine –

[isabelle.thiefine@mirtain.com](mailto:isabelle.thiefine@mirtain.com)

## Les + de la formation

Formation structurée autour de nombreux outils et des méthodes facilement reproductibles en situation. La pratique, l'expérimentation en stage et les évaluations des acquis permettent leur ancrage.

## Indicateurs de satisfaction

**99 %\*** des stagiaires recommandent nos formations

Expertise de la formatrice : **86%\*\***

\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2024

\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2024

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

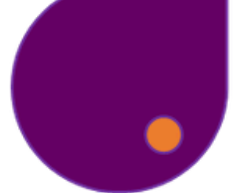
Catalogue 2025

Pour toute inscription et informations :  
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)

\*Par autorisation de la DIRECCTE, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise les modalités tarifaires

# NEGOCIER, ARGUMENTER ET CONVAINCRE

CREATION  
2025



**Public**

◆ Tout public

**Prérequis**

◆ Pas de pré-requis pour cette formation.

## Préambule

Savoir négocier et argumenter est une compétence essentielle dans le monde du travail, quel que soit son secteur ou son niveau d'expérience. Une communication structurée et convaincante permet de défendre ses idées, de mieux collaborer et d'aboutir à des accords gagnants. Acquérir des outils pour organiser sa communication, répondre aux objections et adapter son message à son interlocuteur est donc capital. Ce programme, conçu pour s'adapter à tous les publics, apporte des méthodes concrètes pour renforcer votre impact et mener des échanges plus efficaces et constructifs.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Comprendre les fondamentaux de la négociation et de l'argumentation
- ◆ Acquérir une méthodologie pour créer un argumentaire
- ◆ Développer des stratégies pour convaincre en situation de communication
- ◆ Gérer les objections et conclure une négociation de manière positive

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Appliquer les bases de la négociation et de l'argumentation pour améliorer l'efficacité des échanges professionnels
- ◆ Communiquer de manière structurée en toute circonstance
- ◆ Maximiser l'impact des échanges
- ◆ Conclure positivement et favoriser des communications mutuellement bénéfiques

## Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation

## Programme

### Objectif #1 – Comprendre les fondamentaux de la négociation et de l'argumentation

- 1.1 Identifier les différents types de négociations
- 1.2 Comprendre les principes de base d'une communication efficace
- 1.3 Connaître les biais cognitifs et leurs impacts sur la négociation

*Exemples d'activité pédagogique : Autodiagnostic sur les types de négociation, exercices d'application sur les biais*

### Objectif #2 - Acquérir une méthodologie pour créer un argumentaire

- 2.1 Construire un argumentaire structuré : faits, logique, émotion
- 2.2 Savoir défendre ses idées
- 2.3 Adapter son discours à son interlocuteur : analyse des besoins et écoute active

*Exemples d'activité pédagogique : Jeux de rôles sur des situations issues du vécu des participant(e)s*

### Objectif #3 - Développer des stratégies pour convaincre en situation de communication

- 3.1 Identifier les intérêts et la motivation des parties prenantes
- 3.2 Construire une stratégie gagnant-gagnant

*Exemple d'activité pédagogique : Analyse, partage d'expériences, exercices d'identification des besoins, mise en situation*



## Durée

- ◆ Présentiel ou à distance
- ◆ 2 jours soit 2x7 heures

## Tarif

- ◆ De 800€ à 950€ net\* pour un groupe de 3 à 1 pers., phase amont comprise, selon adaptation aux besoins
- ◆ Accompagnement individuel en suivant (me consulter)

## Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

# NEGOCIER, ARGUMENTER ET CONVAINCRE



## Objectif #4 - Gérer les objections et conclure une négociation de manière positive

- 4.1 Identifier et comprendre les objections
- 4.2 Savoir répondre aux objections avec diplomatie et efficacité
- 4.3 Construire des solutions alternatives et des concessions maîtrisées

*Exemple d'activité pédagogique :* Quiz interactif, mises en situation

Plan d'action personnel et collectif  
Validation des acquis  
Bibliographie et vidéos illustratives

## En amont de la formation :

*Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation*

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
  - ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
  - ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation
- Un lien pour réaliser son profil de personnalité

## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thiéfine – [isabelle.thiefine@mirtain.com](mailto:isabelle.thiefine@mirtain.com)

## Les + de la formation

*Formation constituée de nombreux entraînements sur les techniques proposées et sur des situations issues du contexte des participant(e)s en toute confidentialité.*

## Indicateurs de satisfaction

**96 %\*** des stagiaires recommandent nos formations

**Expertise de la formatrice : 100%\*\***

\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2025

\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2025

*Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter*

Catalogue 2026

Pour toute inscription et informations :  
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)



Maj : Janvier 2026

# OPTIMISER SON IMAGE PROFESSIONNELLE



## Préambule

Notre image laisse une profonde impression à nos interlocuteurs. Et, dans de nombreuses situations, nous sommes « exposés ». Il est donc important d'en maîtriser tous les éléments : connaître ses atouts et ses points d'amélioration, démontrer son professionnalisme, définir ses objectifs, exposer ses idées puis les « vendre » et développer une certaine forme de leadership ; c'est-à-dire donner une vision claire de nous-même et de nos projets.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Donner une image juste de soi et développer une image positive en cohérence avec son environnement professionnel
- ◆ Faire le marketing de soi pour accroître sa visibilité et son impact
- ◆ Renforcer leur leadership au quotidien

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Evaluer leur image
- ◆ Affirmer et démontrer une posture professionnelle
- ◆ Construire leur « personal branding »
- ◆ Présenter leur expérience, leur savoir-faire, leurs atouts et leurs ressources
- ◆ Piloter leur carrière et/ou un projet personnel
- ◆ Fédérer autour d'un projet ou d'idées
- ◆ Agir en leader dans leur quotidien

## Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation

## Public

- ◆ Toute personne qui souhaite développer son image, faire le marketing de soi et accroître ses compétences en leadership

## Prérequis

- ◆ Pas de pré requis pour cette formation

## Programme

### Objectif #1 – Donner une image juste de soi et développer une image positive en cohérence avec son environnement professionnel

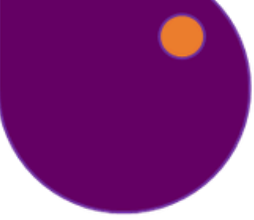
- 1.1 Définir les critères d'une image positive
- 1.2 Evaluer son ajustement fonction / image / posture / comportement / discours, ses acquis, ses points forts et ses points d'amélioration
- 1.3 Prendre conscience de l'image transmise et comment on est perçu

*Exemples d'activités pédagogiques : analyse de vidéos, réalisation de sa fenêtre de Johari et atelier pour agir sur des ajustements*

### Objectif #2 – Faire le marketing de soi pour accroître sa visibilité et son impact

- 2.1 Clarifier la notion de « marketing de soi »
- 2.2 Élaborer une stratégie de positionnement
- 2.3 Faire son autodiagnostic : ses forces et ses freins
- 2.4 Structurer sa présentation avec méthode
- 2.5 Communiquer sur soi : l'art du pitch

*Exemples d'activités pédagogiques : exercices d'application sur les méthodes proposées (se fixer un objectif, autodiagnostic de ses forces et de ses freins, structure de sa présentation), quiz et mises en situation pour faire son pitch*



## Durée

- ◆ Présentiel ou à distance 3 jours

## Tarif

- ◆ De 2 800€ à 3100€ net\* pour un groupe de 4 à 10 pers., phase amont comprise, selon adaptation aux besoins.
  - ◆ Accompagnement individuel (me consulter).

## Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit devis. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

# OPTIMISER SON IMAGE PROFESSIONNELLE



## Objectif #3 – Renforcer son leadership au quotidien

- 3.1 Définir le leadership : caractéristiques, compétences et savoir-être
- 3.2 Pratiquer l'écoute active pour fédérer
- 3.3 Donner du sens et préserver la motivation

*Exemples d'activités pédagogiques : mises en situation sur des cas concrets et quiz.*

## Objectif #4 – Plan d'actions

- 4.1 Réaliser son plan d'actions de l'ensemble de la formation

Validation des acquis de la formation

## En amont de la formation :

*Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :*

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thieffine – [isabelle.thieffine@mirtain.com](mailto:isabelle.thieffine@mirtain.com)

## Les + de la formation

*Formation complète adaptée au vécu des participant(e)s qui permet d'expérimenter divers outils pour développer une image impactante.*

## Indicateurs de satisfaction

**96 %\*** des stagiaires recommandent nos formations  
Expertise de la formatrice : **96 %\*\***

*\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2025*

*\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2025*

*Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter*

Catalogue 2026

Inscription : voir formulaire

Tél. +33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)



MAJ : janvier 2026

# OPTIMISER SON TEMPS ET GÉRER SES PRIORITÉS

**BEST**

## Public

- ◆ Toute personne qui souhaite améliorer sa gestion du temps et l'organisation de ses priorités afin de retrouver la sérénité

## Prérequis

- ◆ Pas de pré requis pour cette formation

## Préambule

Des philosophes de l'Antiquité à nos jours, savoir gérer son temps est une préoccupation. Qu'est-ce que « gérer le temps ? ». C'est éviter les retards, réduire certaines activités pour en favoriser d'autres, c'est surtout mettre en place des réflexions, des outils adaptés à son mode de fonctionnement et celui de l'entreprise. C'est faire des choix, déterminer des priorités et faire des arbitrages.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Tenir compte de son mode de fonctionnement pour optimiser son temps
- ◆ (Re)devenir maître de leur temps
- ◆ Définir et hiérarchiser ses priorités
- ◆ Gérer le temps relationnel

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Apporter des solutions aux difficultés de leur propre organisation du temps
- ◆ Clarifier leurs missions et les tâches à réaliser pour atteindre leurs objectifs
- ◆ Sélectionner les activités à valeur ajoutée
- ◆ Distinguer l'urgent et l'important
- ◆ Mettre en place une planification des tâches par priorité
- ◆ Gérer le temps consacré aux relations
- ◆ Diminuer l'impact du stress lié au temps

## Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation

## Programme

### Objectif #1 – Tenir compte de son mode de fonctionnement pour optimiser son temps

- 1.1 Connaître les « grands » principes de la gestion du temps
- 1.2 Identifier les 4 sphères de vie (professionnelle, familiale, sociale et personnelle)
- 1.3 Cerner l'influence des diabolins (tendances) sur l'organisation individuelle et collective
- 1.4 Remédier aux impacts de ses diabolins sur la gestion du temps

*Exemples d'activité pédagogique : analyse de son disque du temps, co-construction de la fiche « les antidotes aux diabolins du temps »*

### Objectif #2 - (Re) devenir maître de son temps

- 2.1 Être au clair avec sa fonction, ses missions et ses activités
- 2.2 Quantifier sa charge de travail
- 2.3 Comprendre les besoins
- 2.4 Faire face aux voleurs de temps

*Exemple d'activité pédagogique : le mind map de la fonction et mise en situation.*

### Objectif #3 - Définir et hiérarchiser ses priorités

- 3.1 Distinguer l'urgent et l'important
- 3.2 Hiérarchiser et planifier ses priorités

*Exemple d'activité pédagogique : réalisation en binôme d'une matrice de priorités.*



# OPTIMISER SON TEMPS ET HIÉRARCHISER SES PRIORITÉS

## Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

## Tarif

- ◆ De 2 100€ à 2 500net\* pour un groupe de 3 à 10 personnes, phase amont comprise, selon adaptation aux besoins

## Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande



## Objectif #4 – Gérer le temps relationnel

- 4.1 S'affirmer face aux interruptions et pertes de temps dans les relations faire un « non » constructif
- 4.2 Respecter sa chronobiologie

*Le test issu du questionnaire de J.A.Horne et O.Österberg est adressé aux stagiaires après la formation*

*Exemple d'activité pédagogique : mises en situation sur des situations concrètes.*

- Plan d'actions
- Validation des acquis de la formation
- Remise d'une bibliographie et de vidéos

## En amont de la formation :

*Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :*

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation qui permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation
- ◆ L'autodiagnostic « quels sont mes diabolins ? »

## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thiéfine – [isabelle.thiefine@mirtain.com](mailto:isabelle.thiefine@mirtain.com)

## Les + de la formation

*Formation « boîte à outils » pour soi et à partager avec son équipe. Approche concrète qui comporte des entraînements sur des situations issues du vécu des participant(e)s. La formation est déclinable en présentiel, à distance, en individuel et sur mesure.*

## Indicateurs de satisfaction

**96 %\*** des stagiaires recommandent nos formations  
Expertise de la formatrice : **98 %\*\***

\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2025

\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2025

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2026

Inscription : voir formulaire

Tél. +33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)



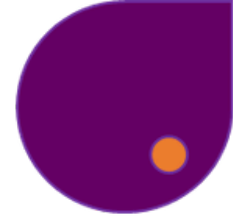
MAJ : janvier 2026

\* Par décret, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise mes modalités tarifaires

# PARCOURS MANAGEMENT

## - NIVEAU 1 -

### LES FONDAMENTAUX



#### Préambule

Assumer une responsabilité managériale ne s'improvise pas. Être manager est un challenge. C'est aussi assurer sa légitimité sans autoritarisme, " faire travailler ensemble ", responsabiliser ses collaborateurs/trices, créer des relations de confiance avec des méthodes fiables, communiquer ses messages , etc. Manager, **c'est donc des savoir-faire et des savoir-être qui s'acquièrent.**

#### Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Définir le management et cerner leurs rôles, leurs missions et leurs responsabilités
- ◆ Animer et motiver l'équipe
- ◆ Organiser le travail
- ◆ Mettre en œuvre une relation de coopération au sein de l'équipe

#### Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Adopter au quotidien la posture managériale adéquate : missions, style adapté, rôles, etc.
- ◆ Appliquer les outils fondamentaux du management : motivation, suivi d'objectifs, animation, organisation et gestion de priorités, suivi d'actions, communication et recadrage

#### Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation.

#### Public

- ◆ Managers débutants ou confirmés qui souhaitent acquérir ou développer les compétences fondamentales de la fonction au cours d'un parcours complet

#### Prérequis

- ◆ Être manager ou en devenir

### Module 1 – Définir le management et cerner ses rôles et ses missions

#### Objectif #1 – Comprendre le management

- 1.1 Comprendre les attentes de l'entreprise vis-à-vis du manager
- 1.2 Assurer sa légitimité de manager auprès de son équipe
- 1.3 Intégrer les fondamentaux du management : les rôles, les missions, les savoir-faire et les comportements

#### Objectif #2 – Adapter le(s) style(s) de management au fonctionnement et à la communication de son équipe

- 2.1 Faire le point par le débriefing de l'autodiagnostic : quel est mon style préférentiel ?
- 2.2 Identifier les modes de fonctionnement de chaque style de management.
- 2.3 Savoir appliquer les principes des 4 styles en fonction des actions et de la personnalité des membres de l'équipe.

Exemples d'activités pédagogiques :

- Autodiagnostic pour déterminer son style préférentiel de management
- Apports théoriques sur le management
- Exercices d'application des outils et mise en situation sur des cas issus du réel des participant(e)s

### Module 2 – Appliquer les compétences indispensables pour communiquer en situation managériale

#### Objectif #1 – Définir les principes de base d'une communication managériale efficace

- 1.1 Définir le principe de base d'une communication managériale efficace
- 1.2 Prendre conscience de l'impact des modes de communication dans son management
- 1.3 Identifier son style préférentiel de communication : ses points forts et ses points de vigilance
- 1.4 Ajuster son mode de communication aux situations et à ses interlocuteurs



## PROGRAMME 6 MODULES

# PARCOURS MANAGEMENT - NIVEAU 1 - LES FONDAMENTAUX

### Objectif #2 – Appliquer les compétences indispensables pour communiquer en situation managériale

2.1 Maîtriser les techniques de l'écoute active et de la reformulation

*Exemples d'activités pédagogiques :*

- Brainstorming
- Réalisation des « best practices de communication » adaptées au contexte et aux collaborateurs/trices
- Mises en situations concrètes sur des situations issues du vécu professionnel des participant.e.s.

### Module 3 – Animer et piloter l'équipe

#### Objectif #1 – Savoir poser des objectifs et des règles

1.1 Poser des objectifs réalistes

1.2 Instaurer des règles du jeu cohérentes avec la stratégie de l'entreprise

#### Objectif #2 – Maintenir l'engagement de l'équipe et motiver

2.1 Mettre en place les bonnes pratiques qui donnent du sens au travail

2.2 Identifier et actionner les leviers de motivation adaptés

*Exemples d'activités pédagogiques :*

- Partage d'expériences
- Exercices d'application des méthodes et outils proposés
- Vidéos d'illustration
- Mises en situations issues du vécu professionnel des participant.e.s

### Module 4 – Organiser le travail de l'équipe

#### Objectif #1 – Analyser le mode de fonctionnement pour optimiser l'organisation

1.1 Identifier les tâches à valeur ajoutée

1.3 Savoir évaluer les durées de réalisation et réduire les « voleurs » de temps

#### Objectif #2 – Optimiser le temps et hiérarchiser les priorités

2.1 Différencier l'urgent de l'important

2.2 Hiérarchiser les priorités avec méthode

2.4 S'affirmer face aux imprévus

*Exemples d'activités pédagogiques :*

- Autodiagnostic pour identifier son style préférentiel de communication
- Exercice d'application et mises en situation pour s'exercer
- Jeu pédagogique

### Module 5 – Faire face à la complexité des situations managériales

#### Objectif #1 – Adopter la « bonne » posture dans des situations complexes

1.1 Identifier les mécanismes et les principaux facteurs de tension

1.2 Comprendre sa vision des situations difficiles

#### Objectif #2 – Agir avec méthode face aux situations difficiles

2.1 Comprendre les réactions liées aux émotions

2.2 Gérer les situations

*Exemples d'activités pédagogiques :*

- Quiz
- Apport de méthodes de renforcement de la cohésion d'équipe
- Mise en situation

### Module 6 – Réussir ses recrutements

#### Objectif #1 – Savoir déployer le processus de sélection

1.1 Connaître les phases & les étapes du recrutement

1.2 Savoir lire un CV et analyser l'expérience professionnelle des candidat.e.s

1.3 Savoir décrypter les compétences comportementales

1.4 Construire les outils d'analyse et de prise de décision

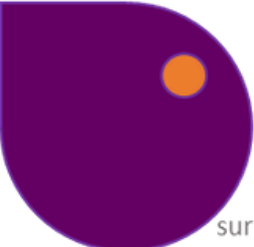
#### Objectif #2 – Réaliser l'entretien de recrutement

2.1 S'approprier les étapes-clés de l'entretien de recrutement

2.2 Appliquer les techniques de questionnement pour un recueil pertinent des informations : les questions et leurs objectifs, les questions interdites, les questions pour « challenger » le(la) candidat.e

*Exemples d'activités pédagogiques :*

- Mises en situation : analyse de CV et entretiens de recrutement.
- ½ journée REX comme pour les autres modules.



## Durée

Chaque module est construit de la façon suivante :

- ◆ 1 jour pour l'apports d'outils et de méthodes et 2 objectifs pour se focaliser sur la transposition dans le vécu professionnels des participant.e.s

- ◆ ½ journée 10 à 12 jours plus tard pour une mise en pratique des outils sur un cas et vérification des pratiques intersession
  - ◆ Les modules sont séparés de 15 à 20 jours

## Tarif

- ◆ De 955€ à 1 000€/module pour un groupe de 3 à 8 pers., phase amont comprise, selon adaptation aux besoins

## Délai d'accès à la formation

2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit devis. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande.

## En amont de la formation :

Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un questionnaire « quel est mon style de management préférentiel ? »
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation :

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

# PARCOURS MANAGEMENT - NIVEAU 1 - LES FONDAMENTAUX



## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thiéfine – [isabelle.thiefine@mirtain.com](mailto:isabelle.thiefine@mirtain.com)

## Les + de la formation

Une formation construite en parcours évolutif couvrant l'ensemble des compétences managériales et organisée pour mettre en avant la pratique et l'expérimentation en stage.

### Indicateurs de satisfaction

**96 %\*** des stagiaires recommandent nos formations

Expertise de la formatrice : **98%\*\***

\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2025

\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2025

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

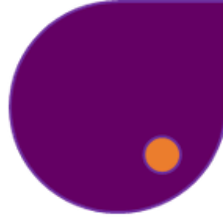
Catalogue 2026

Inscription : voir formulaire

Tél. +33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)

# PARCOURS MANAGEMENT

## - NIVEAU 2 -



### Public

- ◆ Membres ou futurs membres d'un comité de direction ou dirigeants de tout secteur d'activité et toute taille d'entreprise

### Prérequis

- ◆ Être manager ou en devenir et diriger une équipe de collaborateurs/trices et de managers

### Préambule

Être membre d'un CODIR, d'un COMEX ou dirigeant.e est une responsabilité d'envergure qui nécessite non seulement une vision stratégique, mais aussi une maîtrise des méthodes de management pour diriger efficacement. En effet, les décisions prises ont un impact direct sur l'organisation, la motivation et l'engagement des collaborateurs/trices. Un certain nombre de compétences doivent être acquises pour assurer une gouvernance efficace et contribuer au succès de l'organisation. De plus, l'exemplarité est importante car elle inspire les managers à adopter des comportements alignés avec les valeurs et les objectifs tout en renforçant l'efficacité.

### Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Se positionner comme « managers de managers »
- ◆ Adapter le mode de management à chacun(e) pour développer l'efficacité
- ◆ Piloter et animer une équipe de managers
- ◆ Appliquer un mode de communication managériale efficace et adapté
- ◆ Développer du leadership
- ◆ Approfondir sa position de « manager RH »
- ◆ Animer des réunions productives
- ◆ Faire face aux situations délicates et gérer les dysfonctionnements ou les conflits

### Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Membre du COMEX : mettre en œuvre les compétences et les qualités qui le(la) rendent légitime et être positionné(e) en manager, membre d'un COMEX ou d'un CODIR
- ◆ Coordonner les actions des managers et favoriser la collaboration
- ◆ Identifier son style préférentiel de management et savoir l'adapter en fonction de ses collaborateurs/trices pour atteindre les objectifs
- ◆ Poser des objectifs réalistes et suivre leur application
- ◆ Créer un environnement propice à la motivation et à l'engagement de tous
- ◆ Faire des réunions qui mènent à des décisions et/ou des réalisations
- ◆ Communiquer et transmettre des consignes et des messages dans le but d'être compris(e)
- ◆ Anticiper, identifier les situations complexes et savoir y apporter une solution

### En amont de la formation :

Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un questionnaire « quel est mon style de management préférentiel ? »
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation



# PROGRAMME 8 MODULES

# PARCOURS MANAGEMENT - NIVEAU 2 -

## Module 1 – Se positionner comme « managers de managers »

### Objectif #1 – Situer son rôle, ses missions et clarifier l'étendue de ses responsabilités

- 1.1 Intégrer les spécificités de la fonction (les rôles, les missions, les valeurs ajoutées)
- 1.2 Adopter les comportements et les qualités requises pour manager son équipe avec fluidité
- 1.3 Savoir répondre aux attentes et faire adhérer

### Objectif #2 – Développer la coopération par un management motivant

- 2.1 Mettre en œuvre une collaboration basée sur la complémentarité et l'efficacité

Exemples d'activités pédagogiques :

- Brainstorming
- Jeu pédagogique en sous-groupe : les « best practices » adaptées au contexte
- Mises en situations concrètes
- Relevé des acquis des objectifs

## Module 2 – Adapter le mode de management à chacun(e) pour développer l'efficacité

### Objectif #1 – Identifier les modes de fonctionnement de chaque style de management

- 1.1 Cerner son style préférentiel : ses caractéristiques, son fonctionnement, son mode de communication
- 1.2 Choisir le mode de management adéquat
- 1.3 Savoir atténuer ses difficultés et ses points de vigilance en termes de management

### Objectif #2 – Appliquer les principes d'un style en fonction du contexte et des actions

- 2.1 Développer sa flexibilité de manager pour maintenir la performance

Exemples d'activités pédagogiques :

- Apport sur les différents styles de management
- Autodiagnostic définir son style préférentiel de management
- Atelier : quel est mon style préférentiel ? Sur quel style dois-je apporter des améliorations ? Quel est le style le plus efficace pour les collaborateurs/trices et la parapharmacie ? Etc.
- Relevé des acquis des objectifs.

## Module 3 – Piloter et animer une équipe de managers

### Objectif #1 – Poser des objectifs réalistes et suivre leur application

- 1.1 Fixer des objectifs stimulants

### Objectif #2 – Motiver et s'assurer de l'engagement de tous et toutes

- 2.1 Cerner les signes de motivation et de démotivation Identifier les modes de fonctionnement de chaque style de management
- 2.2 Identifier les axes de motivation
- 3.3 Actionner les leviers de motivation

Exemples d'activités pédagogiques :

- Apport de méthodes (pour les objectifs et pour les leviers de motivation)
- Mise en situation concrètes
- Relevé des acquis des objectifs

## Module 4 – Appliquer un mode de communication managériale efficace

### Objectif #1 – Prendre conscience de l'impact des modes de communication dans le management

- 1.1 Identifier son style préférentiel de communication pour transmettre ses messages et ses consignes
- 1.2 Ajuster son mode de communication aux situations et aux interlocuteurs/trices

### Objectif #2 – Faire des feedbacks constructifs

- 2.1 Appliquer une méthode pour faire des feedbacks
- 2.2 Donner des signes de reconnaissance

Exemples d'activités pédagogiques :

- Autodiagnostic pour identifier son style préférentiel de communication (selon le modèle des 4 couleurs)
- Exercice d'application et mises en situation pour s'exercer
- Jeu pédagogique
- Relevé des acquis des objectifs



### Module 5 – Acquérir ou approfondir les compétences de « manager RH »

#### Objectif #1 – Développer des compétences RH de manager

- 1.1 Définir les rôles, les responsabilités et les limites du positionnement RH du manager
- 1.2 Construire sa carte des missions dans le domaine des RH

#### Objectif #2 – Mettre en œuvre les pratiques RH d'un manager

- 2.1 Savoir définir les fonctions
- 2.2 Développer et conduire le(s) changement(s) dans les fonctions RH

*Exemples d'activités pédagogiques :*

- Apports théoriques sur les compétences RH en management : actions, limites
- Mises en situation
- Création d'outils RH utiles au management
- Relevé des acquis des objectifs

### Module 6 – Développer du leadership dans la fonction managériale

#### Objectif #1 – Agir en leader dans sa position de manager

- 1.1 Définir le leadership au travail : posture et compétences
- 1.2 Intégrer les caractéristiques du leadership

#### Objectif #2 – Savoir fédérer autour de projets et d'actions

- 2.1 Faire des choix de leader
- 2.2 Piloter en leader : hiérarchiser les priorités – Prendre des décisions

*Exemples d'activités pédagogiques :*

- Quiz
- Apport de méthodes de renforcement du leadership
- Exercices d'application des outils proposés : les 3 P, le charisme, etc.
- Relevé des acquis des objectifs

### Module 7 – Savoir faire face aux situations délicates et gérer les conflits

#### Objectif #1 – Adopter la posture managériale dans des situations de conflits

- 1.1 Identifier ses rôles et les mécanismes qui mènent à une situation de conflits
- 1.2 Comprendre le conflit (mécanismes, causes, types, etc.)

#### Objectif #2 – Gérer efficacement la situation de crise ou de conflit

- 2.1 Comprendre les réactions face aux situations complexes et aux conflits
- 2.2 « Décoder » la situation : les émotions et les besoins
- 2.3 Appliquer un outil d'arbitrage

*Exemples d'activités pédagogiques :*

- Partage d'expériences
- Mises en situations et jeux de rôles
- Relevé des acquis des objectifs

### Module 8 – Animer des réunions pour les rendre attractives et productives

#### Objectif #1 – Adapter les réunions au contexte

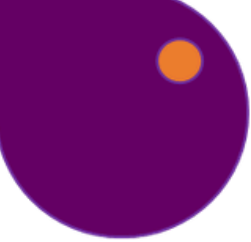
- 1.1 Identifier les enjeux d'une réunion
- 1.2 Déterminer les objectifs à déployer
- 1.3 Préparer la réunion : analyser le contexte, structurer le contenu, choisir les arguments, etc.

#### Objectif #2 – Animer les réunions

- 2.1 Savoir démarrer et conclure une réunion : l'introduction et la conclusion
- 2.2 Développer ses messages avec efficacité
- 2.3 Réagir et répondre aux questions et aux objections pour maintenir l'efficacité des réunions

*Exemples d'activités pédagogiques :*

- Brainstorming
- Apports de méthodes
- Mise en situation sur des réunions issues du contexte réel des participant.e.s
- Relevé des acquis des objectifs



## Durée

Chaque module est construit de la façon suivante :

- ◆ 1 jour pour l'apport d'outils et de méthodes et 2 objectifs pour se focaliser sur la transposition dans le vécu professionnel des participant.e.s
- ◆ ½ journée 10 à 12 jours plus tard pour une mise en pratique des outils sur un cas et vérification des pratiques intersession
  - ◆ Les modules sont séparés de 15 à 20 jours

## Tarif

- ◆ De 955€ à 1 000€\*/module pour un groupe de 3 à 8 pers., phase amont comprise, selon adaptation aux besoins

## Délai d'accès à la formation

2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit devis. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande.

## Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation.

## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigés
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

# PARCOURS MANAGEMENT - NIVEAU 2 -



## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thiéfine – [isabelle.thiefine@mirtain.com](mailto:isabelle.thiefine@mirtain.com)

## Les + de la formation

Une formation construite en parcours évolutif couvrant l'ensemble des compétences d'un membre d'un CODIR ou d'un.e dirigeant.e et organisée pour mettre en avant la pratique et l'expérimentation en stage.

### Indicateurs de satisfaction

**96 %\*** des stagiaires recommandent nos formations

Expertise de la formatrice : **100%\*\***

\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2025

\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2025

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2026

Inscription : voir formulaire  
+33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)



MAJ : Janvier 2026

## SE CONNAÎTRE, SE COMPRENDRE POUR TRAVAILLER ENSEMBLE



« Une belle expérience collective »

### Formation intra-service ou département

L'avantage de la formation intra est de permettre aux différents collaborateurs de s'investir dans un projet commun. Ce type de formation permet de fédérer les membres d'un même service de renforcer la cohésion de groupe et de faire grandir les compétences de chacun. La formation intra-entreprise permet également de garantir l'accès à un vocabulaire et des process identiques, d'offrir des bases communes de communication et de fonctionnement à tous.

### Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Comprendre le mode de fonctionnement des membres de l'équipe.
- ◆ Développer une communication fluide et constructive au sein du groupe.
- ◆ Renforcer le travail d'équipe et les actions collectives.
- ◆ Eviter les malentendus, les mésententes et anticiper les conflits éventuels dans l'équipe.

### Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Comprendre les fondamentaux du modèle Process Communication©
- ◆ Connaître les caractéristiques des interlocuteurs (collègues, clients, partenaires, etc.) et ainsi les comprendre
- ◆ Adapter leur mode de communication à ces différents types et transmettre des messages clairs pour tous
- ◆ Identifier les comportements sous stress (les siens et ceux d'autrui)
- ◆ Répondre aux situations de stress en préservant la motivation

### Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation

### Public

- ◆ Les membres d'un même service ou département qui souhaitent améliorer leur collaboration et leur productivité et mieux comprendre les besoins et les motivations de chacun.e.

### Prérequis

- ◆ Faire partie du même service ou département.
- ◆ Avoir la volonté de s'impliquer dans une formation de développement personnel.
- ◆ **Important** : des exemples concrets seront données en phase amont pour faciliter les mises en situation.

### Programme

#### Objectif #1 – Comprendre le mode de fonctionnement des membres de l'équipe.

- 1.1 Connaître les 6 types de personnalité présents dans l'équipe : points forts, manière de communiquer, besoins, etc.
- 1.2 Comprendre sa propre manière d'interagir.
- 1.3 Réfléchir aux forces et aux points de vigilance qui favorisent l'atteinte des résultats.

Exemples d'activité pédagogique :

- analyse de son fonctionnement et de celui de l'équipe,
- exercice pour découvrir l'autre,
- atelier en sous-groupe

#### Objectif #2 - Développer une communication fluide et constructive au sein du groupe.

- 2.1 Cerner la « porte d'entrée » de chacun.e qui facilite la communication avec autrui : les perceptions.
- 2.2 Utiliser le canal de communication adapté au contexte, à la situation et à la personne pour une communication personnalisée.
- 2.3 Connaître ce qui motive ou démotive : les besoins psychologiques.

Exemples d'activité pédagogique :

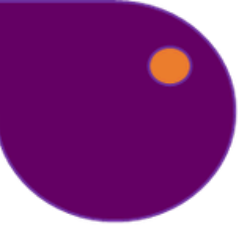
- rédaction d'un « dictionnaire » commun,
- mises en situation sur des exemples issus de la vie professionnelle des stagiaires,
- étude de cas.

#### Objectif #3 - Renforcer le travail d'équipe et les actions collectives.

- 3.1 Favoriser le travail d'équipe et prévenir les risques liés à l'environnement préférentiel de l'équipe.

Exemple d'activité pédagogique :

- atelier en équipe pour application des méthodes qui renforcent le travail d'équipe,
- mises en situation.



# LA PROCESS COM© - EQUIPE

## SE CONNAÎTRE, SE COMPRENDRE POUR TRAVAILLER ENSEMBLE



« Une belle expérience collective »

### Durée

- ◆ 2 jours + 0,5 jour de préparation en amont

### Tarif

- ◆ De 1 800€ à 1 950 net\* pour un groupe de 3 à 12 pers., phase amont comprise, selon adaptation aux besoins
  - ◆ Profil Kahler (sur devis)
- ◆ Accompagnement individuel en suivant (me consulter)

### Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

## Objectif #4 - Eviter les malentendus, les mésententes et anticiper les conflits éventuels dans l'équipe.

4.1 Définir la mécommunication et ses impacts sur le travail et les relations interpersonnelles.

4.2 Identifier les comportements sous stress selon le profil de personnalité.

4.3 Développer des stratégies d'action qui évitent les situations difficiles.

### Exemple d'activité pédagogique : mises en situation

- Plan d'action personnel et collectif
- Validation des acquis
- Bibliographie et vidéos illustratives

### En amont de la formation :

Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation
- ◆ Un lien pour réaliser son profil de personnalité

### Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

\* Par décret, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise mes modalités tarifaires

### Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thieffine – [isabelle.thieffine@mirtain.com](mailto:isabelle.thieffine@mirtain.com)

### Les + de la formation

Pédagogie active basée sur des entraînements en formation et illustrée de vidéos.

Elisabeth Durand-Mirtain est certifiée Process Communication© depuis plusieurs années et suit régulièrement les sessions de travail et de mises à jour sur le modèle.

### Indicateurs de satisfaction

96 %\* des stagiaires recommandent nos formations

Expertise de la formatrice : 98%\*\*

\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2025

\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2025

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2026

Pour toute inscription et informations :  
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)



#### Public

◆ Toute personne qui souhaite accroître ses capacités relationnelles au travail et adapter sa communication à tous les types d'interlocuteur

#### Prérequis

◆ Avoir réalisé son inventaire de personnalité adressé par un lien 10 jours avant la formation

### Préambule

Nous avons tous nos propres codes pour communiquer : forme d'expression et style. Les découvrir chez soi et chez les autres améliore considérablement le relationnel et l'efficacité. La Process Communication© développe l'aisance relationnelle ; pilier de la performance professionnelle.

### Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Se connaître et comprendre les autres pour mieux s'adapter
- ◆ Développer ses capacités relationnelles et accroître l'impact de sa communication
- ◆ Déclencher et entretenir sa motivation en toutes circonstances
- ◆ Résoudre les difficultés de communication et gérer le stress des situations de conflits

### Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Comprendre les fondamentaux du modèle Process Communication©
- ◆ Connaître les caractéristiques des interlocuteurs (collègues, clients, partenaires, etc.) et ainsi les comprendre
- ◆ Adapter leur mode de communication à ces différents types et transmettre des messages clairs pour tous
- ◆ Identifier les comportements sous stress (les siens et ceux d'autrui)
- ◆ Répondre aux situations de stress en préservant la motivation

### Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation

### Programme

#### Objectif #1 – Se connaître et comprendre les autres pour mieux s'adapter

- 1.1 Connaître le modèle Process Communication©
- 1.2 Identifier les caractéristiques des 6 types de personnalité
- 1.3 S'approprier la structure de la personnalité et le profil
- 1.4 Etudier sa structure de personnalité

*Exemples d'activité pédagogique : jeu pédagogique sur les types de personnalité et atelier analyse de son profil*

#### Objectif #2 - Développer ses capacités relationnelles et accroître l'impact de sa communication

- 2.1 Cerner « la porte d'entrée » qui facilite la communication à autrui : les perceptions
- 2.2 Se mettre sur la même longueur d'onde et accroître la qualité de ses transactions

*Exemples d'activité pédagogique : jeux « qui dit ? » et mises en situation sur des situations concrètes*

#### Objectif #3 - Déclencher et entretenir sa motivation en toute circonstance

- 3.1 Identifier les besoins psychologiques et leurs manifestations de leur satisfaction positive et négative
- 3.2 Créer sa liste de besoins pour rester en énergie

*Exemple d'activité pédagogique : entraînements à reconnaître et à satisfaire les besoins psychologiques*



## Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

## Tarif

- ◆ 2 300€ net\* pour un groupe de 3 à 8 personnes, phase amont comprise, selon adaptation aux besoins. La formation peut être suivie individuellement
  - ◆ + Profil Kahler (sur devis)
- ◆ Accompagnement individualisé (me consulter)

## Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

# PROCESS COMMUNICATION ©

## LES LEVIERS D'UNE COMMUNICATION POSITIVE

### - NIVEAU 1 -



## Objectif #4 - Résoudre les difficultés de communication et gérer le stress des situations de conflits

- 4.1 Définir la « mécommunication » et ses effets sur la relation aux autres
- 4.2 Repérer les manifestations négatives du stress (« petites voix ») sur ses relations pour éviter les ruptures de communication
- 4.3 Reconnaître les signaux de stress du 2<sup>e</sup> degré = mécanismes d'échec
- 4.4 Agir face aux comportements de stress de 2<sup>e</sup> degré et rétablir une communication efficace

*Exemple d'activité pédagogique : mises en situation sur des situations concrètes*

- Validation des acquis de la formation
- Plan d'action

### En amont de la formation :

*Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation*

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
  - ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
  - ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation
- Un lien pour réaliser son profil de personnalité

### Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

### Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thieffine – [isabelle.thieffine@mirtain.com](mailto:isabelle.thieffine@mirtain.com)

### Les + de la formation

*Pédagogie active basée sur des entraînements en formation et illustrée de vidéos.*

*Elisabeth Durand-Mirtain est certifiée Process Communication© depuis plusieurs années et suit régulièrement les sessions de travail et de mises à jour sur le modèle.*

### Indicateurs de satisfaction

**99 %\*** des stagiaires recommandent nos formations  
Expertise de la formatrice : **98 %\*\***

\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2024

\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2024

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

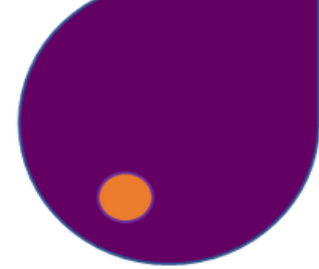
Catalogue 2025

Pour toute inscription et informations :  
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)



MAJ : 19 juillet 2025

# LA PROCESS COM© POUR MANAGER NIVEAU 1



## Préambule

Si l'un des premiers enjeux de la Process Communication, c'est d'apprendre à mieux se connaître, et ainsi à mieux exploiter ses ressources, on comprend bien son utilité lorsqu'on est en situation de management. Pour manager, ce puissant outil donne la capacité de faire une hypothèse sur le mode de fonctionnement des différents collaborateurs/trices, en situation professionnelle. PCM permet donc de mettre en place une stratégie de communication adaptée à chacun, en vue de mieux faire passer ses messages et ses consignes. Le (la) manager peut ainsi placer chacun d'entre eux dans les meilleures conditions de réussite et adapter le mode de fonctionnement de son équipe en tenant compte des préférences de chacun.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant(e) seront capables de :

- ◆ Se connaître et se comprendre, connaître et comprendre les autres pour mieux adapter sa communication et son management
- ◆ Découvrir ses capacités relationnelles et accroître l'impact de sa communication
- ◆ Déclencher et entretenir la motivation et l'implication de l'équipe
- ◆ Anticiper et résoudre les difficultés de communication et les conflits

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ◆ Adapter son style de management en fonction des besoins et des personnalités de chacun
- ◆ Accroître son impact au sein de l'équipe et faciliter la collaboration par une communication adaptée
- ◆ Entretenir la motivation et renforcer l'implication de son équipe
- ◆ Prévenir les conflits au sein de l'équipe pour créer une meilleure cohésion

## Public

- ◆ Tout manager (débutant ou confirmé) qui souhaite développer ses pratiques et améliorer sa communication en s'adaptant à ses différents collaborateurs/trices.

## Prérequis

- ◆ Avoir réalisé son inventaire de personnalité adressé par un lien 10 jours avant la formation (pour plus d'informations concernant le tarif, contactez-moi)

## Programme

### Objectif #1 – Se connaître et se comprendre, connaître et comprendre les autres pour mieux adapter sa communication et son management

1. Découvrir la Process Com© et son impact sur le management
2. Connaître la structure de personnalité
3. Identifier les 6 types de personnalité et leurs composantes

*Exemples d'activité pédagogique : jeu pédagogique sur les types de personnalité et atelier analyse de son profil*

### Objectif #2 – Découvrir ses capacités relationnelles et accroître l'impact de sa communication

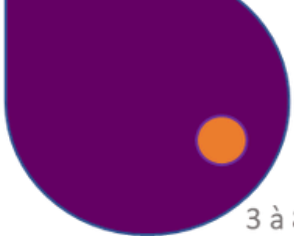
1. Cerner « la porte d'entrée » qui facilite la communication à autrui : les perceptions
2. Connaître et pratiquer les canaux de communication
3. Pratiquer un style de management adapté
4. Identifier l'impact des environnements de travail préférés : la matrice d'identification

*Exemples d'activité pédagogique : jeux « qui dit ? », exercices d'application des outils et mises en situation sur des situations concrètes*

### Objectif #3 – Déclencher et entretenir la motivation et l'implication de l'équipe

1. Identifier les besoins psychologiques selon les types de personnalité, facteurs clés de la motivation
2. Développer la satisfaction positive des besoins psychologiques pour renforcer la motivation des collaborateurs

*Exemples d'activités pédagogiques : entraînements à reconnaître et à satisfaire les besoins psychologiques en situation*



## Durée

- ◆ 2 jours présentiel ou distanciel

## Tarif

- ◆ 2 300€ net\* pour un groupe de 3 à 8 personnes, phase amont comprise, selon adaptation aux besoins. La formation peut être suivie individuellement + Profil Kahler (sur devis).  
Accompagnement individualisé (me consulter)

## Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

# LA PROCESS COM® POUR MANAGER NIVEAU 1



## Objectif #4 – Anticiper et résoudre les difficultés de communication et les conflits

1. Définir la mécommunication et ses effets sur la relation aux autres
2. Gérer les comportements négatifs (les « petites voix ») pour éviter les ruptures de communication
3. Reconnaître les signaux de stress du 2ème degré et agir face à ces comportements

*Exemples d'activités pédagogiques : mises en situation sur des situations issues du vécu professionnel et réalisation d'une fiche mémo « précautions à prendre »*

Plan d'actions

Validation des acquis de formation : quiz

## En amont de la formation :

*Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le premier jour de formation :*

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences
- ◆ Un livret de fiches outils/exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Quiz ou QCM, brainstorming, sondage, échanges de pratiques, mises en situation, sondages, etc.
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, mise en situation corrigées.
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

*\*Par autorisation de la DIRECCTE, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise les modalités tarifaires*

## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thiefine – [isabelle.thiefine@mirtain.com](mailto:isabelle.thiefine@mirtain.com)

## Les + de la formation

*Pédagogie active basée sur des entraînements en formation et illustrée de vidéos et travail sur les situations issues du vécu professionnel des participant.e.s. Elisabeth Durand-Mirtain est certifiée Process Communication® depuis plusieurs années et suit régulièrement les sessions de travail et de mises à jour sur le modèle.*

## Indicateurs de satisfaction

**96%\*** des stagiaires recommandent nos formations

**Expertise de la formatrice : 95%\*\***

\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2025

\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2025

*Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter*

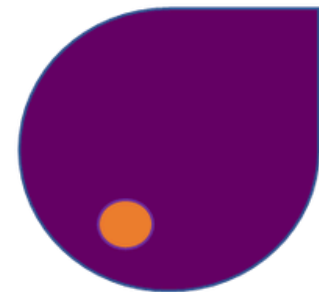
Catalogue 2026

Pour toute inscription et informations :  
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)



MAJ : janvier 2026

# La process Com© -niveau 2- Approfondir et pratiquer les outils du modèle



## Public

- ◆ Toute personne qui a participé à la formation Process Com© niveau 1 et qui souhaite approfondir le modèle pour faciliter les applications des outils au quotidien

## Prérequis

- ◆ Avoir suivi la formation Process Com niveau 1 et en connaître les bases.  
Venir avec son profil de personnalité

## Préambule

La formation de niveau 1 permet d'acquérir les fondamentaux du modèle Process Com© et de communiquer de manière efficace avec ses interlocuteurs. Ce niveau 2 propose d'affiner la compréhension du modèle, d'explorer plus en détail les dynamiques de la communication et de mieux gérer les situations de stress. Il s'agit d'approfondir le concept, de découvrir de nouveaux outils, de renforcer ainsi la capacité à créer des interactions constructives et efficaces en s'entraînant sur des situations réelles. En bref, transformer les connaissances en réflexe, pour appliquer Process Com© dans sa vie.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant(e) seront capables de :

- ◆ Renforcer l'utilisation des outils de la Process Com© au quotidien
- ◆ Entretenir l'équilibre émotionnel et la motivation
- ◆ Rétablir ou pratiquer une communication gagnant/gagnant

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ◆ Pratiquer la communication individualisée selon le type de personnalité en toutes circonstances
- ◆ Gagner en motivation par la satisfaction des besoins psychologiques et l'identification de ceux des autres
- ◆ Appliquer les outils avancés pour rétablir la communication en situation difficile et déjouer les mécanismes de la « mécommunication »
- ◆ Faire un diagnostic de la base et de la phase des interlocuteurs

## Programme

### Objectif #1 – Renforcer l'utilisation des outils de la Process Communication© au quotidien

1. Faire le point des applications et des acquis de Process Com© 1 : échanges, anecdotes et recadrage de situations vécues après la session 1
2. Revoir les fondamentaux : la base, le phasage, les perceptions et les canaux, la mécommunication, les drivers, les scénarios, etc.

Exemples d'activités pédagogiques :

- Partage d'expériences
- Ateliers pour rappel des applications des outils en sous-groupe

### Objectif #2 – Entretenir l'équilibre émotionnel et la motivation

1. Comprendre le lien besoins psychologiques et question existentielle
2. Déjouer les mécanismes de la mécommunication
3. Identifier et gérer les 3 degrés de stress
4. Adopter le(s) comportement(s) efficaces face au niveau de mécommunication

Exemples d'activités pédagogiques :

- Quiz
- Mises en situation

### Objectif #3 – Intégrer les composantes avancées de la Process Com®

1. Comprendre le phasage
2. Gérer les problématiques émotionnelles dues au(x) changement(s) de phase
3. Identifier et gérer les scénarios d'échec
4. Savoir repérer la base et la phase des interlocuteurs

Exemples d'activités pédagogiques :

- Training pratique : exercices, vidéos, mises en situation, observation et débriefing
- Plan de progrès personnel : les actions à entreprendre

# La process Com© - niveau 2 - Approfondir et pratiquer les outils du modèle

## Durée

- ◆ 2 jours présentiel ou distanciel

## Tarif

- ◆ 2 300€ net\* pour un groupe de 3 à 8 personnes, phase amont comprise, selon adaptation aux besoins. La formation peut être suivie individuellement



## Délai d'accès à la formation :

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

## En amont de la formation :

*Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le premier jour de formation :*

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences
- ◆ Un livret de fiches outils/exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Quiz ou QCM, brainstorming, sondage, échanges de pratiques, mises en situation, sondages, etc.
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, mise en situation corrigées.
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thiéfine – [isabelle.thiefine@mirtain.com](mailto:isabelle.thiefine@mirtain.com)

## Les + de la formation

*La formation se concentre sur l'entraînement pratique, offrant aux participants des exercices concrets pour intégrer les concepts dans leur quotidien. Elle est basée sur des situations réelles et sur un scénario à expérimenter*

## Indicateurs de satisfaction

**96 %\*** des stagiaires recommandent nos formations

**Expertise de la formatrice : 96%\*\***

\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2025

\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2025

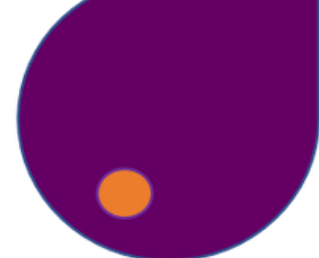
*Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter*

Catalogue 2026

Pour toute inscription et informations :  
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)

\*Par autorisation de la DIRECCTE, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise les modalités tarifaires

# RENFORCER SA COLLABORATION AVEC LES ASSISTANT.E.S ET/OU L'ÉQUIPE



## Public

- ◆ Toute personne de tout secteur d'activité en situation de management (ou en devenir) souhaitant acquérir et maîtriser des outils pour créer ou renforcer sa collaboration avec la(les) assistant.e.s et/ou l'équipe

## Prérequis

- ◆ Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

## Préambule

« Les meilleures choses qui arrivent dans le monde de l'entreprise ne sont pas le résultat du travail d'un seul homme. C'est le travail de toute une équipe » a dit Steve Jobs. Dans le même esprit, il peut être affirmé que la collaboration manager(s)/assistant(e)s/équipe est un gage de réussite. En effet, la performance de l'équipe tout entière repose sur cette coopération. Les missions de l'un(e) sont associées à celles de l'autre. Bien au-delà, cette collaboration a un effet bénéfique sur la productivité, l'organisation du travail, l'innovation et sur les relations au sein du service ou du département. L'implication des deux parties est nécessaire mais aussi des méthodes pour faire de cette collaboration un véritable partenariat.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Acquérir les fondamentaux de la position de manager
- ◆ Adapter les modes de coopération en fonction des personnalités, du contexte et des actions à mener
- ◆ Mobiliser les assistant.e.s et les équipes autour d'objectifs clairs : actionner des leviers de motivation qui donnent du sens au travail
- ◆ Communiquer et collaborer avec tact

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Collaborer efficacement avec des méthodes
- ◆ Ajuster son mode de management au contexte, aux situations et collaborateurs.trices
- ◆ Fixer des objectifs
- ◆ Mener un entretien annuel qui « booste » la collaboration
- ◆ Communiquer avec aisance.

## Programme

### Objectif #1 – Acquérir les fondamentaux de la position de manager

- 1.1 Clarifier les rôles, les missions et les valeurs ajoutées de la position de manager et des fonctions (assistant.e et membres de l'équipe)
- 1.2 Définir les qualités requises pour manager : confiance, intégrité, esprit d'équipe, etc.
- 1.3 Identifier les domaines de la coopération possibles : les activités à partager et pourquoi, les contrôles et comment les pratiquer.

*Exemples d'activités pédagogiques : exercices en sous-groupe pour définir les principes de base du management, faire les ajustements nécessaires et réaliser les « best practices » adaptées aux rôles, missions et valeurs ajoutées des fonctions.*

### Objectif #2 – Adapter les modes de coopération en fonction des personnalités, du contexte et des actions à mener

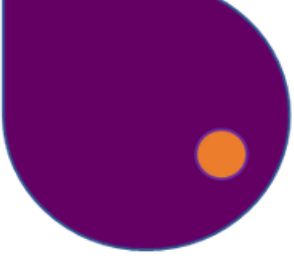
- 2.1 Déterminer son style préférentiel de collaboration et les améliorations à apporter
- 2.2 Identifier les modes de fonctionnement de chaque style de collaboration
- 2.3 Savoir déléguer avec méthode (lorsque c'est possible) : choix de l'activité à déléguer, préparation, suivi et bilan.

*Exemples d'activités pédagogiques : autodiagnostic, co-construction de la fiche pratique du manager à distance - et présentiel - et simulations sur des situations concrètes issues du vécu professionnel des participant.e.s.*

### Objectif #3 – Mobiliser les assistant.e.s et les équipes autour d'objectifs clairs : actionner des leviers de motivation qui donnent du sens au travail

- 3.1 Connaître les différents leviers de motivation et les appliquer au travail
- 3.2 Fixer des objectifs avec méthode
- 3.3 Mener un entretien annuel qui évalue la performance et « booste » la coopération.

*Exemples d'activités pédagogiques : mises en situation et exercices d'application.*



# RENFORCER SA COLLABORATION AVEC LES ASSISTANT.E.S ET/OU L'ÉQUIPE

## Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

## Tarif

- ◆ 1 800€ à 2 200€ net\* phase amont comprise selon les besoins étudiés en amont

## Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande



## Objectif #4 – Communiquer et collaborer avec tact

- 4.1 Communiquer selon les préférences cérébrales de l'interlocuteur pour être compris.e
- 4.2 Savoir exprimer ses ressentis
- 4.3 Refuser avec tact
- 4.4 Poser une critique constructive et donner des signes de reconnaissance.

*Exemples d'activités pédagogiques : mises en situations des méthodes montrées sur des situations concrètes issues du vécu professionnel des participant(e)s.*

- Validation des acquis de la formation.
- Construction de son plan personnel d'actions

## En amont de la formation :

*Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le premier jour de formation :*

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences
- ◆ Un livret de fiches outils/exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

## Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Quiz ou QCM, brainstorming, sondage, échanges de pratiques, mises en situation, sondages, etc.
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, mise en situation corrigées.
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thiéfine – [isabelle.thiefine@mirtain.com](mailto:isabelle.thiefine@mirtain.com)

## Les + de la formation

*Formation menée par une experte du métier assistant.e et office manager et du domaine du management et adaptée au contexte des participant(e)s et au mode de coopération de l'entreprise.*

## Indicateurs de satisfaction

**99 %\*** des stagiaires recommandent nos formations  
Expertise de la formatrice : **100 %\*\***

\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2024

\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2024

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2025

Pour toute inscription et informations :  
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)



MAJ : janvier 2026

\*Par autorisation de la DIRECCTE, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise les modalités tarifaires

# S’AFFIRMER POSITIVEMENT



## Préambule

L’affirmation de soi (ou assertivité) est la capacité à exprimer ses opinions et ses émotions, à défendre ses droits, tout en respectant ainsi ceux des autres. Elle permet de construire des relations professionnelles et personnelles saines, de trouver sa place au sein d’une équipe, de développer la confiance en soi et d’éviter et/ou savoir résoudre d’éventuels conflits ou tensions.

## Objectifs pédagogiques

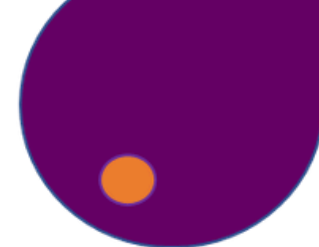
À l’issue de la formation, les participant(e) seront capables de :

- ◆ Optimiser ses relations par des comportements constructifs.
- ◆ Savoir solliciter, répondre à une remarque ou une critique, exprimer ses ressentis.
- ◆ Faire face aux comportements négatifs ou complexes.

## Objectifs professionnels

À l’issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ◆ Reconnaître les comportements non assertifs et les gérer.
- ◆ Gagner en assurance dans ses demandes et dans ses rapports professionnels.
- ◆ Faire une demande assertive.
- ◆ Recevoir une critique et l’exprimer avec bienveillance.
- ◆ Agir de manière adéquate face à la passivité, l’agressivité et les actes manipulateurs.
- ◆ Oser exprimer ses besoins.



## Public

- ◆ Toute personne qui a besoin de s’affirmer dans ses relations professionnelles et qui a le souci de développer ou préserver un climat de confiance avec ses collaborateurs/trices.

## Prérequis

- ◆ Avoir la volonté de s’impliquer dans la formation et réfléchir à une ou deux situations professionnelles dans lesquelles il est indispensable de s’affirmer.

## Programme

### Objectif #1 – Comprendre l’affirmation de soi et identifier les attitudes inefficaces

- ◆ Faire le point sur ses tendances assertives.
- ◆ Identifier l’image renvoyée aux autres.
- ◆ Savoir repérer les comportements néfastes à des relations constructives : les caractéristiques et les conséquences de la fuite (passivité), agressivité et manipulation.
- ◆ Faire l’inventaire de ses croyances limitantes à l’affirmation de soi.

*Exemples d’activités pédagogiques : Autodiagnostic, Brainstorming, Vidéos d’illustrations, Exercice du portrait.*

### Objectif #2 – Savoir agir et réagir face aux comportements non assertifs

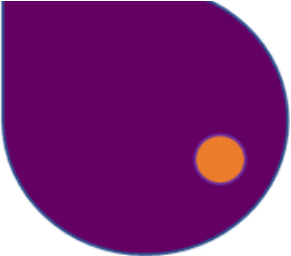
- ◆ Faire face aux comportements gênants : désamorcer la colère, éviter les pièges de la manipulation et faire face à la passivité.
- ◆ Développer la confiance en soi pour avoir confiance aux autres.
- ◆ Adopter des réflexes pour minimiser les effets du manque d’affirmation sur son stress.

*Exemples d’activités pédagogiques : mises en situation.*

### Objectif #3 – S’affirmer dans ses relations

- ◆ Dire un « non » constructif ou refuser avec diplomatie, lorsque c’est nécessaire.
- ◆ Répondre à la critique avec méthode.
- ◆ Faire une demande assertive et recevoir un compliment.

*Exemples d’activités pédagogiques : Autodiagnostic, entraînements avec les outils proposés sur des situations concrètes et rédaction d’une fiche de « bonnes pratiques »*



# S’AFFIRMER POSITIVEMENT

## Durée

- ◆ Présentiel : 2 jours
- ◆ À distance : 4 demi-journées découpées en séquences

## Tarif

- ◆ 1 200€ à 1 500€ net\* phase amont comprise selon adaptation aux besoins.



## Plan d’actions / Validation des acquis de formation remise d’une bibliographie

### Délai d’accès à la formation :

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s’assure des délais de traitement de la demande

### En amont de la formation :

*Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le premier jour de formation :*

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences
- ◆ Un autodiagnostic des attitudes refuges
- ◆ Un livret de fiches outils/exercices qui reprend l’ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation.

### Dispositifs de suivi de l’exécution et de l’évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Quiz ou QCM, brainstorming, sondage, échanges de pratiques, mises en situation, sondages, etc.
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, mise en situation corrigées.
- ◆ Quiz final d’évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d’évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d’évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

### Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l’inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d’apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s’épanouir et développer ses compétences.

N’hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d’informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thieffine – [isabelle.thieffine@mirtain.com](mailto:isabelle.thieffine@mirtain.com)

### Les + de la formation

Formation constituée de **nombreux entraînements sur les techniques proposées et sur des situations issues du contexte des participant(e)s en toute confidentialité.**

### Indicateurs de satisfaction

**99 %\*** des stagiaires recommandent nos formations

Expertise de la formatrice : **Nouvelle formation**

*\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2024*

*Si vous souhaitez plus d’indicateurs, merci de nous contacter*

Catalogue 2025

Pour toute inscription et informations :  
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)



MAJ : Janv. 2025

*\*Par autorisation de la DIRECCTE, l’activité formation est exonérée de TVA et un texte précise les modalités tarifaires*

# Conditions générales de vente

## OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Suite à la commande d'une formation, le Client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente. Elles ont pour but de fixer les conditions dans lesquelles Elisabeth Durand-Mirtain, prestataire de formation, s'engage à vendre une prestation de formation dans le cadre de la formation professionnelle continue. Elles prévalent sur tout autre document de l'acheteur, en particulier ses conditions générales d'achat.

## DEFINITIONS

Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client sur le site dudit client ou dans d'autres locaux choisis et gérés par lui.

Client : personne morale ou physique qui achète la prestation de formation.

Stagiaire : personne physique qui bénéficie de la formation.

## PRISE EN COMPTE DES INSCRIPTIONS

Après accord du Client sur une proposition indiquant la démarche, les objectifs de la formation, le programme détaillé, les méthodes et moyens pédagogiques utilisés en rapport avec les objectifs, l'organisation et les conditions d'animation du stage, les coûts de la formation et les engagements, une convention de formation professionnelle continue lui est adressée en double exemplaire. Le Client s'engage à renvoyer dans les plus brefs délais, et au minimum 15 jours avant la date de la première journée de formation, un exemplaire signé portant son cachet commercial.

Les inscriptions ne sont validées qu'à réception, de la convention de formation signée et d'un acompte (s'il y a lieu) dont le montant est indiqué dans ladite convention.

## RESPONSABILITE

Toute inscription à une formation implique le respect par le stagiaire du règlement intérieur applicable aux locaux concernés d'une part et du prestataire, Elisabeth Durand-Mirtain, lequel est porté à sa connaissance.

Elisabeth Durand-Mirtain ne peut être tenue responsable d'aucun dommage ou perte d'objets personnels apportés par les stagiaires.

Il appartient au Client/Stagiaire de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre pendant le stage de formation.

## PRIX, FACTURATION ET REGLEMENT

Les prix des formations sont indiqués en euros et s'entendent net de taxe. En effet, en vertu de l'article 261, 4 -4° a du Code Général des Impôts, les activités de formation professionnelle continue d'Elisabeth Durand -Mirtain sont exonérées de TVA.

**Modalités de facturation :** Une facture est émise à l'issue de la prestation ou selon l'échéancier convenu dans la convention de formation. Sauf mention contraire expresse dans la proposition commerciale, les prix incluent les frais de déplacement et de restauration du prestataire. Pour les formations réalisées à distance, aucun frais de bouche ou de déplacement n'est facturé.

**Modalités de facturation :** Les factures sont payables à réception, sans escompte, par chèque ou virement bancaire à l'ordre d'Elisabeth Durand-Mirtain.

**Pénalités de retard :** Tout retard de paiement par rapport à l'échéance prévue entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable :

- L'application de pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur.
- Le versement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (Art. L441-10 du Code de commerce).

**Consultante-Formatrice**

**47 chemin de la Fontaine - 31660 BESSIERES**

**Tél. +33 6 13 51 11 26 - [www.mirtain.com](http://www.mirtain.com)**

**SIRET 38 815 706 00066 - NDA : 76 3109631 31**

**Mars 2026**

# Conditions générales de vente

## **Distinction entre prestation et dédit : REFUS DE COMMANDE**

Conformément à l'article L6354-1 du Code du travail, seules les heures de formation effectivement réalisées sont facturées au titre de la formation professionnelle. En cas d'abandon, d'absence ou d'interruption du stage par le Client ou le Stagiaire, les sommes correspondant aux heures non suivies seront facturées à titre d'indemnité forfaitaire de dédit (dommages - intérêts). Ces sommes ne sont pas imputables sur l'obligation de participation au titre de la formation professionnelle et ne peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par un organisme tiers (OPCO).

## **PRISE EN CHARGE PAR UN ORGANISME TIERS**

Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO, par exemple), il appartient au Client 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 et du paiement par l'organisme en question. Il doit également sur la convention de formation quel sera l'organisme à facturer en indiquant son nom et son adresse. Si l'organisme n'accepte pas de régler la formation suite à des absences, un abandon ou pour quelque raison que ce soit, le Client est redevable de la totalité du prix de la formation.

## **CONVOCATION ET ATTESTATION DE PRESENCE**

Une convocation indiquant le lieu et les horaires de la formation est adressée par le Client aux stagiaires. Elisabeth Durand-Mirtain n'est pas tenue responsable de la non réception de celle-ci par les destinataires, notamment en cas d'absence du stagiaire à la formation.

Dans le cas où le Client passerait une commande de formation sans avoir procédé au paiement des commandes précédentes, Elisabeth Durand-Mirtain est en droit de refuser d'honorer la formation sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

## **INDEMNITÉS DE DÉDIT ET DE REPORT D'UNE ACTION DE FORMATION**

Toute annulation par le Client doit être communiquée à Elisabeth Durand-Mirtain par écrit.

**1. Report de l'action :** Le Client peut demander le report de la formation une seule fois, sous réserve d'un préavis de 15 jours calendaires avant le début de la session. L'action doit être reprogrammée dans un délai de 12 mois à compter de la date de la commande initiale, selon les disponibilités du prestataire. Dans ce cas, les sommes déjà versées sont portées au crédit du Client pour la nouvelle session.

**2. Indemnité de dédit en cas de non-réalisation :** Si, à l'expiration du délai de 12 mois, la formation n'a pas pu être réalisée du fait du Client (absence de planification, annulations successives, silence du Client), les sommes versées resteront acquises à Elisabeth Durand-Mirtain. Ces sommes seront alors requalifiées **en indemnité forfaitaire de dédit**. Cette indemnité est destinée à réparer le préjudice subi par le prestataire (immobilisation du calendrier, frais de gestion administrative et temps de préparation pédagogique déjà engagé). À ce titre, elles ne pourront faire l'objet d'aucune demande de remboursement, ne sont pas imputables au titre de la formation professionnelle et ne sont pas finançables par un organisme tiers (OPCO).

**Consultante-Formatrice**

**47 chemin de la Fontaine - 31660 BESSIERES**

**Tél. +33 6 13 51 11 26 - [www.mirtain.com](http://www.mirtain.com)**

**SIRET 38 815 706 00066 - NDA : 76 3109631 31**

**Mars 2026**

# Conditions générales de vente

## PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (RGPD)

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et à la loi « Informatique et Libertés » modifiée, Elisabeth Durand-Mirtain s'engage à protéger les données à caractère personnel collectées lors de l'inscription.

**Finalités et base juridique :** Les données collectées (nom, prénom, courriel, fonction, données de facturation) sont nécessaires à l'exécution du contrat de formation, à l'organisation des sessions, à l'établissement des documents légaux (conventions, attestations de présence, feuilles d'émargement) et, le cas échéant, au suivi des réclamations.

**Durée de conservation :** Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation de la formation, puis archivées conformément aux obligations légales et fiscales (soit 10 ans pour les pièces comptables et 3 ans pour les dossiers de formation à des fins de preuve en cas de contrôle de la DREETS ou de l'OPCO).

**Destinataires des données :** Les données sont exclusivement destinées à Elisabeth Durand-Mirtain. Elles ne font l'objet d'aucune cession, location ou transmission à des tiers, à l'exception des organismes financeurs (OPCO, CDC) ou autorités administratives dans le cadre de leurs missions de contrôle.

**Droits des personnes :** Le Client et le Stagiaire disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement (droit à l'oubli), de limitation du traitement et d'opposition pour motifs légitimes. Ces droits peuvent être exercés par simple demande écrite accompagnée d'un justificatif d'identité à l'adresse suivante : **elisabeth@mirtain.com**. En cas de litige, les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la **CNIL** ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Elisabeth Durand-Mirtain est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations qu'elle propose aux Clients. Tous les contenus et supports pédagogiques qu'elle qu'en soit la forme utilisés dans le cadre des formations appartiennent à titre exclusif à Elisabeth Durand-Mirtain. Toute utilisation, reproduction (intégrale ou partielle) traduction ou transformation non expressément autorisée par Elisabeth Durand-Mirtain est illicite et pourra donner lieu à des poursuites.

## CONFIDENTIALITÉ

Elisabeth Durand-Mirtain, le Client et le Stagiaire s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et les documents qu'elles que soient leur forme et leur nature, auxquels ils pourraient avoir accès lors des prestations de formation ou des échanges antérieurs.

## RELATION CLIENTS

Pour toute information, question ou réclamation, le Client peut s'adresser à Elisabeth Durand-Mirtain au 00 33 (6) 13 51 11 26 ou transmettre un e-mail à [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com).

## ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

La loi française est applicable en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre Elisabeth Durand-Mirtain et le Client. Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence du Tribunal de Toulouse.