

# COMMUNICATION, ATTITUDES PROFESSIONNELLES ET CODES CULTURELS

## PROGRAMME DE FORMATION



### Objectifs de formation

Appliquer les attitudes personnelles et les bases de communication appropriées au milieu professionnel.

Respecter les attentes de l'employeur et des clients en terme de savoir-être.

Développer les aptitudes relationnelles pour mieux communiquer avec son environnement : personnes aidées, aidants naturels, famille, collègues, clients et hiérarchie.

S'intégrer dans l'entreprise.

Se préparer aux modalités d'accompagnement de Pôle Emploi.

### Programme pédagogique

#### 1. La communication

Les bases de la communication orale : le « code » et le « message », le schéma de la communication, l'importance de la relation, le verbal et le non verbal.

Les règles de politesse : l'utilisation des pronoms « Tu », « Vous », les formules de politesse .

La compréhension : la nécessité du « bien comprendre », l'écoute active, la reformulation.

L'expression : la prise d'information sur les tâches à effectuer, la nécessité du « bien faire comprendre ».

Le cahier de liaison : l'écrit comme outil de communication, les informations à transmettre à l'employeur.

#### 2. Les attitudes

La présentation : les rapports à l'image, l'hygiène corporelle, le code vestimentaire, la tenue professionnelle..

Des qualités personnelles essentielles : les comportements à adopter et à éviter, les règles à respecter, l'application des consignes, la prise d'initiatives, l'implication, la discrétion professionnelle.

Perception de l'espace-temps : la ponctualité, les différents espaces (sphère privée-sphère professionnelle au domicile du particulier)

#### 3. Les relations humaines

Les codes relationnels : les rapports hommes-femmes, autorité, respect, politesse, règles de conduites, discrétion, vie privée-vie professionnelle, ...

Types de demandes : les services et cadeaux

Le travail en équipe : l'interdépendance des membres d'une équipe, les enjeux du collectif, les échanges entre professionnels, l'importance du « faire savoir », les rapports hiérarchiques.

### Financement

Tarif : formation pouvant être prise en charge par l'OPCO dans le cadre du plan de formation.

- Pour les salariés de structures de l'insertion par l'activité économique ou des personnes en accompagnement socio-professionnel :
  - en inter : 420 € par personne
  - en intra : 2 100 € à Etampes (pour un autre site géographique, nous consulter)

### Public

Salariés des structures de l'insertion par l'activité économique ou personnes bénéficiant d'un accompagnement socio-professionnel.

### Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de posséder de prérequis en amont.

### Certification

Formation non certifiante.

Les rituels et les croyances religieuses.

#### 4. La relation avec Pôle Emploi

Les engagements à respecter, l'accompagnement proposé, les démarches à effectuer.

Pour plus d'informations, nous contacter par téléphone au 01 60 80 91 52 ou par mail à [contact@horizons91.fr](mailto:contact@horizons91.fr)

## Moyens pédagogiques

Salles de formation en corrélation avec le nombre de stagiaires présents, équipées d'un paper board et / ou d'un tableau blanc  
Remise de supports pédagogiques écrits pour chaque séquence de formation.

Utilisation du matériel multimédia (vidéoprojecteur, caméscope, magnétoscope, télévision, ordinateurs, ...).

## Moyens d'évaluation

Afin de permettre d'évaluer les acquis de chaque stagiaire, le QCM (début de formation – fin de formation) permettra de vérifier si les principes essentiels découlant de la formation ont bien été acquis par chacun d'entre eux. Ces résultats seront adressés ultérieurement sous la forme d'une attestation visée par l'organisme de formation afin de permettre à celui-ci de disposer du temps nécessaire pour évaluer les acquis.

Par ailleurs, une évaluation de la satisfaction du stagiaire à travers un questionnaire (qualité organisationnelle et pédagogique de la formation) sera effectuée en fin de formation.

## Méthodes pédagogiques

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des stagiaires afin de cibler au mieux les attentes des participants.

Tout au long de la formation, le formateur veillera à adapter le processus pédagogique aux stagiaires présents.

L'action de formation se déroulera dans le respect du programme de formation remis préalablement aux stagiaires en s'appuyant sur une alternance d'exposés théoriques accompagnés de phases de démonstration et de cas pratiques contribuant au transfert de connaissance et à l'acquisition des compétences visées.

Les séquences seront accompagnées de supports pédagogiques écrits permettant de suivre le déroulement de la formation et de s'y référer ultérieurement.

Les techniques pédagogiques suivantes seront privilégiées :

- Lectures et analyses de documents authentiques
- Echanges et analyses de cas pratiques
- Mises en situation pratique et jeux de rôle
- Simulations de situations de communication (filmées en cas d'acceptation du groupe)

## Moyens d'encadrement

L'encadrement des stagiaires sera assuré par la direction et la coordination d'Horizons ainsi que par le formateur.

**Modalités d'accès :** Positionnement par une entreprise.

**Délais d'accès :** Variable car en fonction de la programmation annuelle. 6 mois au plus.

**Modalités d'organisation :** Formation en continu ou séquencée sur 3 semaines maximum et en présentiel. 10 stagiaires environ.

Cette formation peut être adaptée dans son contenu et sa durée en fonction des attentes du client.

**Accessibilité :** Bâti plain-pied - couloirs larges - salle accessible directement depuis le parking.

RER C à 20 minutes à pied et lignes de bus à 5 minutes.

## Formateurs

- Formateurs possédant une longue expérience dans l'accompagnement socio-professionnel

## Lieu

Etampes. Possibilité d'organiser cette formation sur d'autres sites géographiques à la demande du client ou du commanditaire.

## Durée et dates

Durée : 21 heures. De 9 h 00 à 17 h 00.

Dates : formations semestrielles. Nous contacter.

## Pour aller plus loin

*Pour plus d'informations sur les indicateurs de résultats (taux de satisfaction, de certification, d'insertion dans l'emploi, nombre de stagiaires formés, ...) visitez notre site internet [www.horizons91.fr](http://www.horizons91.fr)*