



 **PROS-CONSULTE**  
*Spécialiste du bien-être au travail*

# CATALOGUE DES FORMATIONS 2019

**PROS-CONSULTE**

10 B rue de Kerpape  
56260 Larmor-Plage

[formations.pros-consulte.com](http://formations.pros-consulte.com)  
[www.pros-consulte.com](http://www.pros-consulte.com)



# NOS FORMATIONS

## *Gestion des conflits, écoute et soutien*

Être à l'écoute de ses salariés p.1

Comment mieux gérer les conflits au sein de ses équipes p.2

Incivilités et agressions, comment mieux soutenir ses salariés ? p.3

## *Les risques psychosociaux*

Les risques psychosociaux p.5-6  
*Sensibilisation*

Les risques psychosociaux p.7-8  
*Prévention*

Restructuration / PSE, comment prévenir les RPS p.9-10

## *Stress, burn-out*

Apprendre à maîtriser son stress p.12-13

Stress, burn-out p.14  
*Sensibilisation*

Stress, burn-out p.15-16  
*Sensibilisation et prévention*

## *Les addictions*

Conduites addictives p.18  
*Notion et enjeux*

Conduites addictives p.19-20  
*Prévention et gestion*

## *Harcèlement*

Harcèlement : se protéger et protéger les autres p. 22

Prévenir le harcèlement et accompagner ses collaborateurs p.23-24

## *CHSCT / CSE*

Gestion des émotions / enquête CHSCT p. 26

# NOS WORKSHOPS

## *Être à l'écoute*

Être à l'écoute p. 28

## *Attitude face au conflit*

Reconnaître ses émotions et adapter ses attitudes face au conflit p.29

Acquérir les techniques d'apaisement et de résolution des conflits p.29

## *Bien-être au travail*

Ateliers de 3 heures sur le bien-être et le bien-être au travail p. 30

N° Agrément Formateur SAS PROS-CONSULTE : 53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé IPRP (Intervenant en Prévention des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003



# **GESTION DES CONFLITS, ÉCOUTE ET SOUTIEN**

# ÊTRE A L'ÉCOUTE DE SES SALARIÉS

## Objectifs :

- Savoir parler et informer ses équipes
- Mieux appréhender les techniques d'écoute
- Connaître les différents acteurs à mobiliser

**Public concerné :** IRP, CHSCT, commission QVT

**Durée :** 1 x 7 heures

**Localisation :** au sein de l'entreprise

**Prérequis :** aucun prérequis n'est demandé

**Méthodes pédagogiques :** apport de contenu, analyse de cas pratiques, jeux de rôles, exercices en sous groupes, passation d'échelles d'évaluation, échanges libres

## PROGRAMME

### Approche théorique : notion de stress et de mal-être

#### Présentation

- Présentation animateur, participants
- Objectif et déroulement de la formation
- Les attentes réciproques

#### Définir la notion de stress

Contexte et enjeux du stress au travail

#### Prévention et gestion du stress pour soi et ses collègues Comment repérer les situations de mal-être ?

## Techniques d'écoute, empathie et distanciation

### Quelques notions « psy »

En référence à des comportements et des personnalités « difficiles », techniques d'écoute

### Présentation de la notion de victime et de persécuteur

Afin d'éviter de tomber dans le piège du triangle psychologique, dans le cadre de relations quotidiennes

### Techniques d'aide et de communication

- Comprendre et accompagner les agents qui sollicitent notre écoute
- Faire face aux tensions et/ou au mal-être d'autrui
- Trouver le ton juste, déterminer les bonnes réactions, selon la gravité de la situation
- Repérer les émotions en jeu
- Accompagner les agents à verbaliser leurs émotions
- Déterminer les éventuelles suites à donner face à une situation de violence
- Articulation du passage de relais : les différents acteurs de la prévention

### Empathie et distanciation

Trouver la bonne posture

## ÉVALUATION

### Évaluation à chaud :

Contenu, les attentes, le suivi

## FORMALISATION

Remise d'une attestation de formation



N° Agrément Formateur  
SAS PROS-CONSULTE :  
53 56 08722 56

PROS-CONSULTE est agréé IPRP  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# COMMENT MIEUX GÉRER LES CONFLITS AU SEIN DE SES ÉQUIPES

## Objectifs :

- Méthode d'analyse des conflits
- Gérer un conflit en temps réel
- Mise en place d'outils et méthodes pour mieux gérer

**Public concerné :** cadres, managers, IRP, CHSCT

**Durée :** 1 x 7 heures

**Localisation :** au sein de l'entreprise

**Prérequis :** aucun prérequis n'est demandé

**Méthodes pédagogiques :** apport de contenu, analyse de cas pratiques, jeux de rôles, exercices en sous groupes, passation d'échelles d'évaluation, échanges libres

## PROGRAMME

### Qu'est ce que le conflit ?

#### Présentation

- Présentation animateur, participants
- Objectif et déroulement de la formation
- Les attentes réciproques

#### Les caractéristiques d'un conflit

- Les mécanismes du conflit
- Identifier les sources d'un conflit et reconnaître les signaux
- La « vie d'un conflit » : naissance et évolution

- Les comportements et les facteurs favorisant
- Les différents schémas de conflits types

### Mieux comprendre et gérer les conflits

#### Analyser un conflit

- Notions sur l'analyse de personnalité
- Comment bien cerner la cause ?
- Comment débiter le processus de prise en charge ?

#### La gestion d'un conflit

- Le contexte juridique, textes de loi, obligations légales
- Comment informer et sensibiliser de manière optimale ?
- Sur quel partenaire interne ou externe peut-on s'appuyer ?

#### Études de cas et jeux de rôle

#### Dénouer le conflit sur la durée

- Comment rétablir un climat de confiance ?
- Discussions et solutions
- Comment assurer un suivi, une médiation sur la durée ?

## ÉVALUATION

### Évaluation à chaud :

Contenu, les attentes, le suivi

## FORMALISATION

Remise d'une attestation de formation



N° Agrément Formateur  
**SAS PROS-CONSULTE :**  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé **IPRP**  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# INCIVILITÉS, AGRESSIONS

*Comment mieux soutenir ses salariés ?*

## Objectifs :

- Accompagner un salarié ayant subi des incivilités
- Accompagner un salarié victime de violences
- Appréhender une démarche de soutien

**Public concerné :** cadres, managers

**Durée :** 1 x 7 heures

**Localisation :** au sein de l'entreprise

**Prérequis :** aucun prérequis n'est demandé

**Méthodes pédagogiques :** apport de contenu, analyse de cas pratiques, jeux de rôles, exercices en sous groupes, passation d'échelles d'évaluation, échanges libres

## PROGRAMME

### Un accompagnement spécifique et pertinent

#### Présentation

- Présentation animateur, participants
- Objectif et déroulement de la formation
- Les attentes réciproques

#### Accompagner un salarié, ayant subi des incivilités

- Faire face aux tensions et/ou au mal-être d'autrui
- La bonne posture à adopter
- Trouver le ton juste

#### Accompagner un salarié, victime de violence

- Déterminer les bonnes réactions, selon la gravité de la situation
- Repérer les émotions en jeu
- Accompagner les salariés à verbaliser leurs émotions
- Déterminer les éventuelles suites à donner, à une situation de violence

### Technique d'écoute, empathie et distanciation

#### Appréhender une démarche de soutien

- Les techniques d'écoute
- La notion d'empathie
- Les mots à employer et ceux à éviter
- Déterminer les bons réflexes et les limites d'une posture d'encadrant
- Savoir orienter vers une prise en charge spécialisée

## ÉVALUATION

### Évaluation à chaud :

Contenu, les attentes, le suivi

## FORMALISATION

Remise d'une attestation de formation



N° Agrément Formateur  
**SAS PROS-CONSULTE :**  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé **IPRP**  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# **LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX**

# LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

## Sensibilisation

### Objectifs :

- Détenir des connaissances générales sur les risques psychosociaux et leurs enjeux
- Connaître le cadre réglementaire
- Savoir comment agir en tant que manager
- Connaître et mobiliser les différents acteurs
- Disposer d'outils pour mieux appréhender les RPS

**Public concerné :** cadres, managers, IRP, CHSCT ou structure similaire

**Durée :** 1 x 7 heures

**Localisation :** au sein de l'entreprise

**Prérequis :** aucun prérequis n'est demandé

**Méthodes pédagogiques :** apport de contenu, mises en situation, échanges libres

**Outils pédagogiques :** tableau blanc, supports numériques et papiers (quizz, vidéo...), vidéoprojecteur, livret stagiaire

## PROGRAMME

### Présentation

- Présentation animateur, participants
- Objectif et déroulement de la formation
- Les attentes réciproques

## Risques Psychosociaux : de quoi parle-t-on ?

### Les RPS : qu'est ce que c'est ?

- Les notions de danger, risque et exposition
- Le risque psychosocial
- Les mécanismes du stress
- Violences internes et externes

### Que dit la loi ?

- Obligations générales de l'employeur en matière de prévention
- Droits et devoirs du salarié
- Dispositions légales relatives au harcèlement

### Les RPS : chiffres clés

- Ressenti des salariés
- Les coûts estimés, liés au stress
- Rentabilité des actions santé au travail

## Identifier et mesurer les Risques Psychosociaux

### Les indicateurs de risques psychosociaux

- Indicateurs liés au fonctionnement de l'entreprise
- Indicateurs liés à la santé et à la sécurité des salariés
- Où trouver les informations ?

### Les facteurs de risques psychosociaux

- Les 6 familles de facteurs de risques (Rapport Gollac)
- Nouvelles formes d'organisation du travail et RPS
- Les sources de tension



N° Agrément Formateur  
**SAS PROS-CONSULTE :**  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé **IPRP**  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003



# LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

## Sensibilisation

### Le rôle du manager face aux RPS

#### Maintenir une position active

- Les facteurs compensateurs
- Agir pour réduire les déséquilibres

#### Comment bien écouter son collaborateur

- Techniques d'écoute
- Posture à adopter
- Étapes à suivre

#### Les ressources à mobiliser

- Les interlocuteur-clés et leur rôle
- Outils d'évaluation des RPS (INRS, Karasek, Siegrist...)

### ÉVALUATION

Évaluation à chaud :  
contenu, les attentes, le suivi

### FORMALISATION

Remise d'une attestation de  
formation



N° Agrément Formateur  
SAS PROS-CONSULTE :  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé IPRP  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

## Prévention

### Objectifs :

- Savoir identifier et mesurer les risques psychosociaux
- Connaître le cadre réglementaire
- Connaître les différents acteurs à mobiliser
- Savoir mettre en place une démarche de prévention des risques psychosociaux

**Public concerné :** managers, cadres, IRP, membres du CHSCT ou structure similaire

**Durée :** 2 x 7 heures

**Localisation :** au sein de l'entreprise

**Prérequis :** aucun prérequis n'est demandé

**Méthodes pédagogiques :** apport de contenu, mises en situation, travail de groupe, échanges libres

**Outils pédagogiques :** tableau blanc, supports numériques et papiers (quizz, vidéo...), vidéoprojecteur, livret stagiaire

## PROGRAMME JOUR 1

### Présentation

- Présentation animateur, participants
- Objectif et déroulement de la journée
- Les attentes réciproques

## Risques psychosociaux : de quoi parle-t-on ?

### Les RPS : qu'est ce que c'est ?

- Les notions de danger, risque et exposition
- Le risque psychosocial
- Les mécanismes du stress
- Violences internes et externes

### Que dit la loi ?

- Obligations générales de l'employeur en matière de prévention
- Droits et devoirs du salarié
- Dispositions légales relatives au harcèlement

### Les RPS : chiffres clés

- Ressenti des salariés
- Les coûts estimés, liés au stress
- Rentabilité des actions santé au travail

## Comment mettre en oeuvre une démarche de prévention ?

### Démarche de prévention

- Les 3 niveaux de prévention
- Démarche stratégique, étape par étape
- Les pièges à éviter

### Comment identifier et mesurer les risques

- Les indicateurs de risques psychosociaux
- Les 6 familles de facteurs de risques (Rapport Gollac)



Formation Professionnelle  
**VeriSelect**  
CERTIFICATION DE SERVICES

**iprp**  
INSTITUT PROFESSIONNEL  
DE PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

N° Agrément Formateur  
**SAS PROS-CONSULTE :**  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé **IPRP**  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

## Prévention

### PROGRAMME JOUR 2

#### Manager au quotidien pour prévenir les RPS

##### Le rôle du manager face aux RPS

- Maintenir une position active
- Les facteurs de compensation
- Accompagner un salarié en souffrance

##### Comment bien écouter son collaborateur

- Techniques d'écoute
- Posture à adopter
- Etapes à suivre

##### Les ressources à mobiliser

- Les interlocuteurs-clés et leur rôle
- Outils d'évaluation des RPS (INRS, Karasek, Siegrist...)

#### Mise en pratique

Analyse de votre DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels) et intégration des RPS dans le DUERP : travail de groupe

Analyse de situations en lien avec les RPS : brainstorming et échanges.

### ÉVALUATION

Évaluation à chaud :  
contenu, les attentes, le suivi

### FORMALISATION

Remise d'une attestation de  
formation



N° Agrément Formateur  
SAS PROS-CONSULTE :  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé IPRP  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# RESTRUCTURATION / PSE

## Comment prévenir les RPS ?

### Objectifs :

- Identifier le risque et adopter les bons réflexes
- Savoir communiquer en cas de PSE
- Élaborer un accompagnement adapté à la situation
- Accompagner au mieux les salariés
- Connaître les postures du manager en phase de PSE
- Mieux appréhender les conséquences humaines

**Public concerné :** cadres, managers, IRP, CHSCT

**Durée :** 2 x 7 heures

**Localisation :** au sein de l'entreprise

**Prérequis :** aucun prérequis n'est demandé

**Méthodes pédagogiques :** apport de contenu, analyse de cas pratiques, exercices en sous groupes, passation d'échelles d'évaluation, échanges libres

## PROGRAMME

### Comprendre, anticiper, agir

#### Présentation

- Présentation animateur, participants
- Objectif et déroulement de la formation
- Les attentes réciproques

### RPS de quoi parle-t-on ?

- Notion « travail » et ses enjeux
- Définition des RPS (vue d'ensemble)
- Les familles de tension
- Les indicateurs et 6 facteurs RPS
- Les effets et manifestations des RPS

### Organisation du travail et RPS

- Le contexte actuel de l'entreprise
- Impact de la réorganisation sur les individus
- Changement et transition
- Les différentes phases psychologiques à la suite d'un choc
- Comment évaluer et se préparer aux différentes incertitudes et interrogations des salariés ?

### Quel rôle pour le manager, responsable

- Les responsabilités du manager
- Adopter les bonnes postures
- Quels discours adopter pour gérer l'annonce ?
- Comment gérer son propre stress ?
- Trouver les clefs pour accompagner et informer les salariés

### Accompagner, suivre, orienter, soutenir

#### Identifier un salarié en difficulté

- Détection des signes avant-coureurs et des symptômes
- Comment entamer un entretien ?
- Quels conseils lui apporter ? notion « d'écoute active »



N° Agrément Formateur  
**SAS PROS-CONSULTE :**  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé **IPRP**  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# RESTRUCTURATION / PSE

## Comment prévenir les RPS ?

### Mise en place d'un action de prévention

- Les 3 niveaux de prévention
- Les actions à mettre en place en cas de réorganisation
- Intégrer les bons acteurs (internes ou externes) à la démarche
- Mise en place d'un processus d'alerte et de signalement

### Étude de cas, mise en situation, jeux de rôles

- Appréhender les conséquences d'une annonce de restructuration sur ses équipes
- Identifier un salarié en difficulté au sein du service ou de l'organisation

## ÉVALUATION

### Évaluation à chaud :

Contenu, les attentes, le suivi

## FORMALISATION

Remise d'une attestation de formation



N° Agrément Formateur  
SAS PROS-CONSULTE :  
53 56 08722 56

PROS-CONSULTE est agréé IPRP  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# **STRESS, BURN-OUT**

# APPRENDRE À MAÎTRISER SON STRESS

## Objectifs :

- Identifier et comprendre le stress, ses facteurs, ses effets somatiques, psychologiques et comportementaux.
- Acquérir des moyens d'action pour lutter contre le stress de manière individuelle
- Acquérir des moyens d'action pour réduire les facteurs de stress après identification de ces derniers

**Public concerné :** salariés d'entreprise ou agents (8 à 10 participants)

**Durée :** 3 x 7 heures

**Localisation :** au sein de l'entreprise

**Prérequis :** aucun prérequis n'est demandé

**Méthodes pédagogiques :** apport de contenu, analyse de cas pratiques, jeux de rôles, exercices en sous groupes, passation d'échelles d'évaluation, échanges libres

## PROGRAMME

### Le stress : de quoi s'agit-il ? (définition, effets et enjeux du stress)

#### Brainstorming

- Représentation du stress pour chaque stagiaire
- Évocation de situations vécues comme stressantes
- Statistiques officielles actualisées
- Définition : le stress, syndrome d'adaptation générale (SGA)

- Mécanisme du stress, les signes physiques, psychologiques, comportementaux, émotionnels, ses effets biochimiques, ses conséquences individuelles et sur l'organisation de travail
- Atelier : évaluer votre stress (test GHQ 12, test HAD)

#### Résumé des outils pédagogiques

- Vidéos sur le stress au travail (INRS)
- Symptômes et expressions de situations de stress
- Tests pratiques d'évaluation

#### Connaissances abordées

- Émotions et affects
- Les stratégies de coping positives ou négatives (définitions, explications, exemples concrets)
- Stress perçu et sentiment de contrôle perçu
- Le stress professionnel : les facteurs de satisfaction et de santé au travail (modèles de Karasek et de Siegrist)
- Les facteurs de stress professionnel

#### Ateliers

- Identifier ses propres facteurs de stress (travail en binôme)
- Analyse de situations stressantes professionnelles ou personnelles qui ont posé des difficultés aux participants



N° Agrément Formateur  
**SAS PROS-CONSULTE :**  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé **IPRP**  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# APPRENDRE À MAÎTRISER SON STRESS

## Ateliers : acquisition d'outils pour gérer son stress

### **Exercices de confiance et de cohésion entre les membres du groupe**

- Exercices pratiques d'identification d'une émotion, d'un affect, d'une pensée non adaptée (pensée automatique) à partir de situations vécues et de situations amenées par le formateur
- Débriefing

### **Connaissances et ateliers pratiques de gestion du stress**

- Action sur les réactions au stress en termes de gestion des émotions : exercices de relaxation par la gestion de la respiration, techniques manuelles, le rire et sa biochimie ainsi que des exercices pratiques

## Mieux se connaître pour savoir s'organiser et faire face

### **Ateliers pratiques de gestion du stress**

- Action sur les facteurs de stress : information, méthodes de résolution de problème
- Action sur les réactions au stress en termes de comportement : restructuration cognitive

### **Exercice de confiance et de cohésion entre les membres du groupe**

- Exercice d'auto-diagnostic et d'affirmation de soi
- Acquisition des notions de comportement face à un évènement stressant ou agressant : fuite, évitement, attaque, manipulation, servilité

- Faits, opinions et sentiments : exercices pratiques
- Les principes de la communication « juste » / notions sur la communication non violente de Bergmann
- Les différentes perceptions
- Méthode DESC pour désamorcer un conflit ou une situation tendue
- La proxémie : définition et application
- Langage corporel

### **Exercices et mises en situation, jeux de rôles**

### **Techniques de résolution de problème et de gestion du temps : acquisition d'outils, exercices, mises en situation**

## Approche du droit à la déconnexion

- L'addiction au travail, de quoi s'agit-il ?
- Appréhender le stress numérique

## Retour sur les attentes exprimées en début de formation

## ÉVALUATION

### Évaluation à chaud :

Compte-rendu d'analyse après action avec synthèse évaluations participants, organisme et retour sur expérience du psychologue formateur.

## FORMALISATION

Remise d'une attestation de formation



N° Agrément Formateur  
**SAS PROS-CONSULTE :**  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé **IPRP**  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003



# STRESS, BURN-OUT

## Sensibilisation

### Objectifs :

- Comprendre les différents facteurs et enjeux
- Identifier les personnes en souffrance
- Mettre en place des actions de préventions et de prise en charge

**Public concerné :** cadres, managers, IRP, CHSCT (8 à 10 participants)

**Durée :** 1 x 7 heures

**Localisation :** au sein de l'entreprise

**Prérequis :** aucun prérequis n'est demandé.

**Méthodes pédagogiques :** apport de contenu, analyse de cas, jeux de rôles, passation d'échelles d'évaluation, échanges libres

## PROGRAMME

### Stress / burn-out, vue d'ensemble

#### Présentation

- Présentation animateur, participants
- Objectif et déroulement de la formation
- Les attentes réciproques

#### Qu'est-ce que le stress, le Burn-out ?

- Que recouvrent les termes stress et burn-out, quelles différences ?
- Quels sont les facteurs à l'origine de ces risques ?

- Décrypter le cadre juridique

#### Identifier les conséquences pour le salarié et l'organisation

- Quels impacts pour l'organisation, les managers, les collaborateurs ?
- Identification des facteurs de risques
- Identification des troubles

#### Les situations problèmes

Quelle lecture, quelle analyse, quelles solutions ?

### La santé mentale en entreprise

#### Le stress au travail

- Redéfinir la notion de stress
- Apprendre à gérer son stress
- Apprendre à gérer le stress des collaborateurs

#### Le burn-out

- Quelques notions juridiques
- Apprendre à le prévenir, le repérer et à agir

#### Quelques pistes à suivre

- Les interlocuteurs clés
- Quelles actions de prévention mettre en place ?
- Où trouver de l'aide ?

## ÉVALUATION

### Évaluation à chaud :

Contenu, les attentes, le suivi

## FORMALISATION

Remise d'une attestation de formation



N° Agrément Formateur  
SAS PROS-CONSULTE :  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé IPRP  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# STRESS, BURN-OUT

## Sensibilisation et prévention

### Objectifs :

- Comprendre les différents facteurs et enjeux
- Identifier les personnes en souffrance
- Mettre en place des actions de préventions et de prise en charge

**Public concerné :** cadres, managers, IRP, CHSCT (8 à 10 participants)

**Durée :** 2 x 7 heures

**Localisation :** au sein de l'entreprise

**Prérequis :** aucun prérequis n'est demandé.

**Méthodes pédagogiques :** apport de contenu, analyse de cas, jeux de rôles, passation d'échelles d'évaluation, échanges libres

## PROGRAMME

### Stress / burn-out, vue d'ensemble

#### Présentation

- Présentation animateur, participants
- Objectif et déroulement de la formation
- Les attentes réciproques

#### Qu'est-ce que le stress, le Burn-out ?

- Que recouvrent les termes stress et burn-out, quelles différences ?
- Quels sont les facteurs à l'origine de ces risques ?

- Décrypter le cadre juridique

#### Identifier les conséquences pour le salarié et l'organisation

- Quels impacts pour l'organisation, les managers, les collaborateurs ?
- Identification des facteurs de risques
- Identification des troubles

#### Les situations problèmes

Quelle lecture, quelle analyse, quelles solutions ?

### La santé mentale en entreprise

#### Le stress au travail

- Redéfinir la notion de stress
- Apprendre à gérer son stress
- Apprendre à gérer le stress des collaborateurs

#### Le burn-out

- Quelques notions juridiques
- Apprendre à le prévenir, le repérer et à agir



N° Agrément Formateur  
SAS PROS-CONSULTE :  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé IPRP  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# STRESS, BURN-OUT

## Sensibilisation et prévention

### Le rôle du manager

#### Gérer les personnalités dites « difficiles »

- Les actions de prévention
- Les différents niveaux de prévention
- Les différents outils
- Quelles actions, à quel niveau ?

#### Gérer les personnalités dites « difficiles »

- Comprendre les différents types de personnalité
- Quels outils pour se protéger ?

#### Être un relais efficace

- Les interlocuteurs clés
- Quelles actions de prévention mettre en place ?
- Où trouver de l'aide ?

### ÉVALUATION

#### Évaluation à chaud :

Contenu, les attentes, le suivi

### FORMALISATION

Remise d'une attestation de formation



N° Agrément Formateur  
SAS PROS-CONSULTE :  
53 56 08722 56

PROS-CONSULTE est agréé IPRP  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# **LES ADDICTIONS**

# CONDUITES ADDICTIVES

## Notions et enjeux

### Objectifs :

- Reconnaître une situation addictive, l'identifier, la comprendre
- Connaître les différents acteurs à mobiliser
- Savoir parler et informer ses équipes sur les conduites addictives

**Public concerné :** cadres, managers, IRP, CHSCT

**Durée :** 1 x 7 heures

**Localisation :** au sein de l'entreprise

**Prérequis :** aucun prérequis n'est demandé

**Méthodes pédagogiques :** apport de contenu, analyse de cas pratiques, exercices en sous groupes, passation d'échelles d'évaluation, échanges libres

## PROGRAMME

### Qu'entend-on par « addiction » ?

#### Présentation

- Présentation animateur, participants
- Objectif et déroulement de la formation
- Les attentes réciproques

#### Addiction qu'est-ce que c'est ?

- Qu'entend-on par addiction, dépendance, abus ?
- Les différents types d'addictions
- Que disent les textes de loi ?

### Reconnaître les différentes addictions, leurs effets et conséquences

- Le processus de dépendance : quand survient l'addiction ? Quand parle-t-on de trouble addictif ?
- Y-a-t-il une personnalité dépendante type ?
- Comment consomme un addicte ?
- Quel impact sur la santé ?

### Sur le plan professionnel

#### Quels impacts pour la structure ?

- Quelles situations favorisent ce type de comportement ?
- Les impacts sur l'équipe et l'organisation

#### Employeur : obligation, prévention, gestion

- Le contexte juridique, textes de loi, obligations légales
- Comment informer et sensibiliser de manière optimale ?
- Sur quels partenaires externes ou internes peut-on s'appuyer ?

#### Études de cas

#### Échanges sur des cas concrets

## ÉVALUATION

### Évaluation à chaud :

Contenu, les attentes, le suivi

## FORMALISATION

Remise d'une attestation de formation



N° Agrément Formateur  
SAS PROS-CONSULTE :  
53 56 08722 56

PROS-CONSULTE est agréé IPRP  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# CONDUITES ADDICTIVES

## Prévention et gestion

### Objectifs :

- Reconnaître une situation addictive, l'identifier, la comprendre
- Connaître les différents acteurs à mobiliser
- Savoir parler et informer ses équipes sur l'addiction
- Savoir prendre en charge et accompagner des salariés en difficultés

**Public concerné :** cadres, managers, IRP, CHSCT (8 à 10 participants)

**Durée :** 2 x 7 heures

**Localisation :** au sein de l'entreprise

**Prérequis :** aucun prérequis n'est demandé

**Méthodes pédagogiques :** apport de contenu, analyse de cas pratiques, jeux de rôles, passation d'échelles d'évaluation, échanges libres

## PROGRAMME

### Qu'entend-on par « addiction » ?

#### Présentation

- Présentation animateur, participants
- Objectif et déroulement de la formation
- Les attentes réciproques

### Addiction qu'est-ce que c'est ?

- Qu'entend-on par addiction, dépendance, abus ?
- Les différents types d'addictions
- Que disent les textes de loi ?

### Reconnaître les différentes addictions, leurs effets et conséquences

- Le processus de dépendance : quand survient l'addiction, quand parle-t-on de trouble addictif ?
- Y-a-t-il une personnalité dépendante type ?
- Comment consomme un addicte, quel impact sur la santé ?

### Sur le plan professionnel

#### Quels impacts pour la structure ?

- Quelles situations favorisent ce type de comportement ?
- Les impacts sur l'équipe et l'organisation

#### Employeur : obligation, prévention, gestion

- Le contexte juridique, textes de loi, obligations légales
- Comment informer et sensibiliser de manière optimale ?
- Sur quels partenaires externes ou internes peut-on s'appuyer ?

#### Études de cas

#### Échanges sur des cas concrets



N° Agrément Formateur  
**SAS PROS-CONSULTE :**  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé **IPRP**  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# CONDUITES ADDICTIVES

## Prévention et gestion

### Prévenir et agir

#### Identifier un salarié en difficulté

- Les signes à reconnaître
- Est-ce une addiction ?
- Qui contacter ? Comment les contacter ?

#### Comment intervenir ?

- Comment conduire un entretien avec un salarié en difficulté ?
- Comment faire prendre conscience d'une addiction ?
- Quels conseils lui apporter et qui intégrer dans la démarche ?
- Comment en parler à l'équipe ?

#### Mettre en place une action de prévention

- Mise en place d'une action collective
- Qui impliquer dans la démarche ?
- Comment informer les salariés ?

#### Études de cas

#### Échanges sur des cas concrets

### ÉVALUATION

#### Évaluation à chaud :

Contenu, les attentes, le suivi

### FORMALISATION

Remise d'une attestation de formation



N° Agrément Formateur  
SAS PROS-CONSULTE :  
53 56 08722 56

PROS-CONSULTE est agréé IPRP  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

**HARCÈLEMENT**



# HARCÈLEMENT : SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES

## Objectifs :

- Savoir distinguer les faits de sexisme, harcèlement moral ou sexuel
- Connaître le cadre légal
- Savoir comment réagir et agir en cas de harcèlement

**Public concerné :** tous collaborateurs (8 à 10 participants par session)

**Durée :** 1 x 7 heures

**Localisation :** au sein de l'entreprise

**Prérequis :** aucun prérequis n'est demandé

**Méthodes pédagogiques :** apport de contenu, analyse de cas pratiques, jeux de rôle, quizz, échanges libres

## PROGRAMME

### Présentation

- Présentation animateur, participants
- Objectif et déroulement de la formation
- Les attentes réciproques

### Où débute le harcèlement ?

*Au travers de cas pratiques ou d'exemples concrets, les participants aborderont la réalité du harcèlement au travail.*

- Sexisme, harcèlement moral ou sexuel...késako ?
- Que dit la loi ?

- Les conséquences pour les salariés et l'entreprise
- Savoir repérer les « agissements hostiles » (Dr H. Leymann)

### Comment réagir et agir en cas de harcèlement

*S'appuyant sur des cas pratiques et des exemples concrets, les participants apprendront à réagir face aux situations auxquelles ils peuvent être confrontés au quotidien.*

- Mieux se connaître pour savoir comment réagir
- Victime, témoin ou accusé à tort : que faire ?
- Trouver de l'aide au sein et à l'extérieur de l'entreprise
- Agir pour faire reconnaître ses droits

### Faire face ensemble, au sein de l'entreprise

*En partant de documents propres à l'entreprise (règlement intérieur, procédures internes de signalement, relais identifiés...) et/ou à partir de cas concrets, les participants réfléchiront sur les outils dont ils disposent pour faire face au harcèlement.*

- Quelles sont les actions mises en place par l'entreprise ?
- Comment signaler un fait de harcèlement
- Tous concernés : comment contribuer à l'action

## ÉVALUATION

### Évaluation à chaud :

Contenu, les attentes, le suivi

## FORMALISATION

Remise d'une attestation de formation



N° Agrément Formateur  
SAS PROS-CONSULTE :  
53 56 08722 56

PROS-CONSULTE est agréé IPRP  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT ET ACCOMPAGNER SES COLLABORATEURS

## Objectifs :

- Savoir distinguer les faits de sexisme, harcèlement moral ou sexuel
- Connaître le cadre légal
- Savoir comment traiter une situation avérée
- Sensibiliser les équipes et prévenir les violences internes

**Public concerné :** managers, référents harcèlement, membres du CSE, personnel RH (8 à 10 participants)

**Durée :** 2 x 7 heures

**Localisation :** au sein de l'entreprise

**Prérequis :** aucun prérequis n'est demandé

**Méthodes pédagogiques :** apport de contenu, analyse de cas pratiques, échanges libres

## PROGRAMME JOUR 1

### Présentation

- Présentation animateur, participants
- Objectif et déroulement de la formation
- Les attentes réciproques

### Où débute le harcèlement ?

*Le psychologue du travail-formateur donnera aux participants des conseils concrets pour traiter une situation avérée.*

- Sexisme, harcèlement moral ou sexuel...késako ?
- Que dit la loi ?
- Les conséquences pour les salariés et l'entreprise
- Savoir repérer les agissements hostiles (H. Leymann)

### Comment traiter une situation de harcèlement avérée ?

*Le psychologue du travail-formateur donnera aux participants des conseils concrets pour traiter une situation avérée.*

- Repérer un collaborateur en souffrance
- Un membre de l'équipe se dit harcelé : que faire ?
- Comment préparer une rencontre délicate (harcelé, harceleur)
- S'exercer à la technique d'entretien (mises en situation)
- Se faire aider au sein et à l'extérieur de l'entreprise

## PROGRAMME JOUR 2

### La prévention du harcèlement, au sein d'une démarche globale

- Les trois niveaux de prévention
- La démarche stratégique de prévention
- Articuler la prévention du harcèlement avec celle des risques psychosociaux
- Intégrer la prévention des RPS dans le DUERP



N° Agrément Formateur  
**SAS PROS-CONSULTE :**  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé **IPRP**  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT ET ACCOMPAGNER SES COLLABORATEURS

## Comment prévenir le harcèlement et protéger ses équipes ?

- Les freins usuellement rencontrés à la prévention du harcèlement
- Mesurer l'ampleur du phénomène
- Les modes de management ou organisations de travail à éviter
- Disposer de relais d'alerte
- Se faire aider au sein et à l'extérieur de l'entreprise

## Comment sensibiliser les équipes ?

- Comment communiquer aux salariés
- Les outils présents dans l'entreprise, à disposition des managers
- Les bonnes pratiques observées

## Mise en pratique

*Les participants auront à traiter un ou plusieurs cas avérés de harcèlement moral ou sexuel. Il s'agira de travailler en groupes afin de déterminer la posture à adopter, les actions à mener, les relais à mobiliser, les actions de prévention qui auraient pu être mises en place en amont. Des jeux de rôles pourront permettre aux stagiaires de se retrouver en situation.*

## ÉVALUATION

Évaluation à chaud :  
Contenu, les attentes, le suivi

## FORMALISATION

Remise d'une attestation de formation



N° Agrément Formateur  
**SAS PROS-CONSULTE :**  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé **IPRP**  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

**CHSCT / CSE**

# ENQUÊTE CHSCT : GESTION DES ÉMOTIONS ET TECHNIQUES D'ÉCOUTE

## Objectifs :

- Comprendre les émotions de l'autre afin d'adapter sa posture
- Savoir gérer ses propres émotions
- Connaître les techniques d'écoute et les appliquer dans le cadre d'entretiens

**Public concerné :** membres élus du CHSCT (5 à 8 personnes)

**Durée :** 1 x 7 heures

**Localisation :** au sein de l'entreprise

**Prérequis :** aucun prérequis n'est demandé

**Méthodes pédagogiques :** apport de contenu, mises en situation, échanges libres

## PROGRAMME

### Présentation

- Présentation animateur, participants
- Objectif et déroulement de la formation
- Les attentes réciproques

### Les émotions en jeu

#### Comprendre les émotions de l'autre

- Empathie vs sympathie
- Impact psychologique d'un événement traumatisant
- Stress et circuit des émotions
- Stress post-traumatique

#### Apprendre à canaliser ses propres émotions

- Emotions primaires et processus de réaction
- Pourquoi le moteur s'emballe ?
- Comment le désamorcer ?

#### Adopter la bonne posture et choisir les bons mots

#### Maîtriser la communication non-verbale

- Les micro-expressions
- Détection des postures de non-écoute
- Posture physique à adopter

#### Améliorer son écoute

- Pratiquer l'écoute active (test)
- Les 4 niveaux de reformulation
- Attention aux distorsions

#### Mise en pratique

Les stagiaires mettront en application les techniques et savoirs enseignés, dans le cadre de mises en situation et jeux de rôle. Cette mise en pratique leur donnera la possibilité de préparer de façon concrète les entretiens qu'ils auront à mener par la suite (comment débiter ou clôturer l'entretien, quels mots choisir, prêter attention à sa posture physique et psychologique...).

## ÉVALUATION

### Évaluation à chaud :

Contenu, les attentes, le suivi

## FORMALISATION

Remise d'une attestation de formation



N° Agrément Formateur  
SAS PROS-CONSULTE :  
53 56 08722 56

PROS-CONSULTE est agréé IPRP  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

**NOS WORKSHOPS**

# ATELIER

*Etre à l'écoute*

**Durée :** 1/2 journée, 3 heures

**Public concerné :** encadrants

## PROGRAMME

### Maîtriser une attitude d'écoute et d'empathie, repérer les signes non verbaux

- Exercices groupes
- Jeux de rôles en sous-groupe

### Maîtriser son positionnement dans la relation à l'autre

- Exercices groupes
- Jeux de rôles en sous-groupe

### Mise en application de l'ensemble des notions théoriques

- Mises en situation
- Échanges en groupe



N° Agrément Formateur  
**SAS PROS-CONSULTE :**  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé **IPRP**  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

# ATELIER

## Reconnaître ses émotions et adapter ses attitudes face au conflit

1/2 journée pratique

Durée : 3 heures

Public concerné : agents ou salariés (8 à 10 personnes)

### Présentation :

- Présentation animateur, participants
- Objectif et déroulement de la 1/2 journée
- Les attentes réciproques

### Proposition de travail en groupe

*A partir de situations exposées en groupe, étude des appuis qui permettent de repérer ses propres émotions afin d'adapter la relation avec l'utilisateur.*

### Préalable

**Les émotions :** un référentiel non-verbal pour discerner les enjeux d'une relation.

### A travers une série de questionnements, élaboration des outils pour se fier à ses propres émotions :

- Comment se fier aux messages du corps ?
- Comment conserver suffisamment de recul pour veiller à ses propres réactions ?
- Être à l'écoute de l'autre, tout en étant suffisamment à propos de soi

### Questionnaire de satisfaction

Approche pédagogique  
Exposés théoriques interactifs  
Ateliers, Jeux de rôle

## Acquérir les techniques d'apaisement et de résolution des conflits

1/2 journée pratique

Durée : 3 heures

Public concerné : encadrement (5 à 8 personnes)

### Présentation :

- Présentation animateur, participants
- Objectif et déroulement de la 1/2 journée
- Les attentes réciproques

### Proposition de travail en groupe

*A partir de situations exposées en groupe, étude des techniques à mettre en place en fonction des circonstances.*

**Préalable :** psychologiquement, à quoi sert un conflit ?

### A travers une série de questionnements, élaboration des outils pour désamorcer une situation conflictuelle :

- Qu'est-ce qui conduit l'utilisateur à chercher le rapport de force ?
- Quels sont les moyens dont nous disposons pour faire face à l'agressivité de l'autre, et ne pas se laisser envahir par celle-ci ?
- Faire face aux incivilités de l'autre : faire référence à des règles sociales qui garantissent le respect de l'interlocuteur
- Comment faire preuve d'empathie pour désamorcer un conflit ?
- Le dispositif collectif : utiliser l'effectif de l'encadrement pour canaliser les débordements des usagers

### Questionnaire de satisfaction

Approche pédagogique  
Exposés théoriques interactifs  
Ateliers, Jeux de rôle



Formation Professionnelle  
**VeriSelect**  
CERTIFICATION DE SERVICES

**iprp**  
Intervenants  
Professionnels

Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

N° Agrément Formateur  
**SAS PROS-CONSULTE :**  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé **IPRP**  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003



# ATELIERS

«WORKSHOP»

## ATELIER - 3 H

### Apprendre à se connaître pour mieux s'aimer : les clés de la confiance en soi

- Photo langage confiance en soi
- Test affirmation de soi
- Notion d'estime de soi, de connaissance de soi et de confiance en soi, mes succès, mes aspirations
- Connaissance de soi : mes besoins, sentiments, émotions, comportements, qui je suis, désirs, motivations
- Sentiment d'appartenance
- Sentiment de compétence : quelles sont mes compétences
- Affirmation de soi
- S'aimer soi-même = confiance en soi

## ATELIER - 3 H

### Adopter nos émotions pour reprendre le contrôle : la base de notre bonheur

- Mise en situation sur nos réactions et pensées lors d'une situation dangereuse, ex : quasi accident
- Test : TAS 20
- Roue des émotions
- Nos besoins frustrés déclenchent des émotions, des pensées et des comportements
- Tableau TCC pour identifier et modérer ses émotions, pensées et comportements
- Champs application : confiance en soi, stress, conflit, communication, culpabilisation, ruminations

## ATELIER - 3 H

### A quoi je sers dans l'entreprise ? Choisir de s'épanouir au travail

- Apprendre à parler de son métier
- Mettre en valeur ses compétences
- Valoriser son travail
- Estime de soi
- Motivations

## ATELIER - 3 H

### Du stress au burn-out : pourquoi moi ?

- Jeu de cartes sur situation difficile – sources de stress et situation désirée
- Pourquoi moi ? Causes du stress
- Conséquences du stress / burn-out
- Entre stress et burn-out : où en suis-je ? Test
- Comment m'en sortir ? Boite à outils de la gestion du stress

## ATELIER - 3 H

### Communication et gestion de conflits

- Language verbal et non verbal avec en ludique le jeu du puzzle (1 équipe doit réaliser un puzzle sans parler pendant que l'autre équipe observe les différents échanges non verbaux)
- Posture au travail
- Affirmation de soi

## ATELIER - 3 H

### La philosophie Fish : optimiser l'épanouissement au travail, apprendre à aimer ce que l'on fait.

#### 4 grands principes :

- Choisir son attitude
- Jouer
- Illuminer leur journée
- Etre présent

Apporter de la créativité au sein de son travail !

## ATELIER - 3 H

### Atelier sur la cohésion d'équipe :

- Création d'un blason
- Réflexions diverses sur le travail de l'équipe
- La communication
- Les projets



**Formation Professionnelle**  
**VeriSelect**  
CERTIFICATION DE SERVICES

**iprp**  
Institut Professionnel de Prévention des Risques Professionnels

Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

N° Agrément Formateur  
**SAS PROS-CONSULTE :**  
53 56 08722 56  
PROS-CONSULTE est agréé **IPRP**  
(Intervenant en Prévention  
des Risques Professionnels)  
Numéro BRET/2015/0003

Pour tous renseignements complémentaires contactez-nous :

**PROS-CONSULTE**

02 97 84 32 53

contact@pros-consulte.com



**PROS-CONSULTE**

10 B rue de Kerpape  
56260 Larmor-Plage

[formations.pros-consulte.com](http://formations.pros-consulte.com)  
[www.pros-consulte.com](http://www.pros-consulte.com)