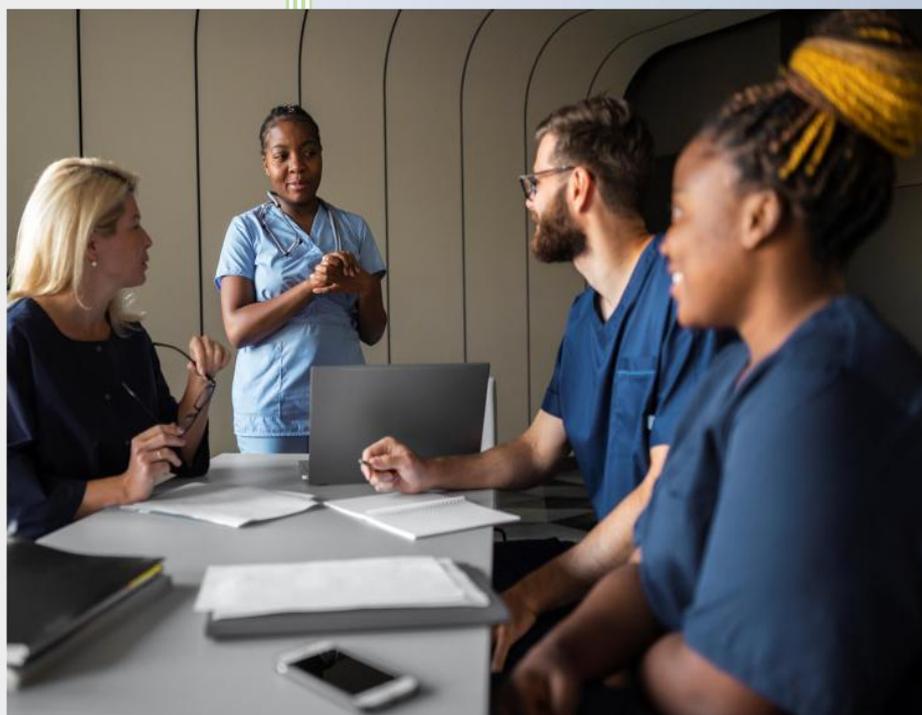


A top-down view of a desk with various medical and office supplies: a stethoscope, a blue surgical mask, a white coffee cup, a keyboard, a pair of glasses, a syringe, and a pill blister pack.

# Renforcez l'engagement soignant

**Sae+fo**  
— CONSULTING —



Formations pour les hôpitaux, le secteur  
sanitaire, médico-social et éducatif

Catalogue 2025

# SOMMAIRE

Mot du Président .....	3
FIDELISER LE PERSONNEL SOIGNANT .....	5
FAVORISER LA DYNAMIQUE DES RELATIONS ET L'EFFICACITE PROFESSIONNELLE PAR UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE SOI. ....	12
MANAGEMENT INTERGENERATIONNEL .....	14
MANAGEMENT DU CHANGEMENT .....	16
LE MANAGEMENT EN SITUATION TENDUE PAR LA « SIMULATION EN SANTE ACTIVE » .....	18
MIEUX APPREHENDER LA RELATION SOIGNANT/SOIGNE.....	20
MANGER LES EQUIPES A DISTANCE.....	22
MANAGER AVEC LA DIVERSITE CULTURELLE .....	22
FAIRE DU HANDICAP DES PERSONNES A MOBILITES REDUITES UN ATOUT .....	25

## Mot du Président

L'accompagnement des professionnels de santé est en profonde mutation. Il doit intégrer les avancées de l'I.A, les évolutions législatives, l'adaptation aux attentes sociales ou encore l'intégration de compétences nouvelles. Dans les services et Instituts de formation les cadres doivent répondre à une crise structurelle qui se matérialise par des démissions ou un désengagement. Cependant souvent le succès, malgré le contexte tendu dans lequel se réalise les formations initiales et l'exercice professionnel, est au rendez-vous. Par nos actions nous vous proposons des axes éprouvés qui amplifient la dynamique du succès.

SAEXFO construit avec des professionnels de terrains, spécialistes du managements, chercheurs, bénévoles, usagers, des réponses adaptées aux situations. Notre encrage dans votre quotidien permet de travailler à partir de vécus. Tous les professionnels engagés dans un établissement régit par la loi hospitalière ou en exercice libéral trouvera facilement dans ce catalogue des propositions en phases avec les enjeux qu'ils vivent. Praticiens de terrain, coachs certifiés, spécialistes des sciences du management, des sciences humaines et du droit, nos formateurs et experts savent adapter nos actions à vos contraintes et politiques d'établissement. En complémentarité avec les actions que vous réalisez déjà, ils construisent et offrent un regard transversal qui décloisonne les pratiques pour une innovation permanente. C'est fort de telles compétences que SAEXFO a développé deux services ses Conseils et des formations.

### LE CONSEIL EN STRATEGIE ET EN MANAGEMENT.

---

Nos experts en ressources humaines analysent en permanence les évolutions des attentes sociales. Ils alimentent la réflexion de nos spécialistes du management en santé, pour que nous vous propositions des évolutions dans vos pratiques managériales ou dans la construction de projets, tout en tenant compte de vos contraintes et des tendances de votre secteur.

### LA FORMATION

---

- **Des formations sur-mesure.**  
Elles sont le produit de l'écoute de vos besoins pour développer des formations émergentes adaptées à votre environnement et à votre problématique.
- **Des formations sur catalogue.**  
Nous vous proposons des formations issues de notre catalogue. Ce dernier est dynamique car enrichi des apports des formations sur-mesure. Nous vous invitons à être vigilant sur ses mises à jour.

- **En réponse à votre cahier des charges.**

Vous avez un besoin bien identifié de formation, transmettez-nous votre cahier des charges et nous y répondons.

Nos formations feront échos à vos besoins. Dans ce cas, simplement, rapprochez vous et nous échangerons afin d'ajuster les contenus à vos besoins. Cela permettra de vous proposer à votre structure un devis.

Toutes nos formations se spécifient par une déclinaison en **Simulation managériale en santé**. Nous veillons à réaliser la simulation selon un process certifié et applicable facilement pour vos équipes.

Nos interventions sont des atouts pour que vos missions rencontrent un succès dès aujourd'hui. Nous vous les proposons afin de pérenniser vos réussites.

**Dr. Fabrice DESPLAN**

*Président*

*Sociologue spécialiste de la santé et des questions éthiques  
Enseignant, Chercheur, Auteur et Expert*

# FIDELISER LE PERSONNEL SOIGNANT

## PRESENTATION

Fidéliser les soignants est devenu un enjeu crucial pour maintenir un niveau d'activité, une qualité des soins et garder une visibilité sur l'ensemble des coûts. En France, près de 500 000 salariés en CDI ont démissionné au premier trimestre 2022 selon la DARES. S'ajoute le nombre croissant d'abandons de postes même s'il est difficile à estimer. Initiée aux USA, cette situation connaît une accélération depuis fin 2020. Les statistiques révèlent qu'il s'agit d'un mouvement de fond qui s'est amplifié avec la Covid-19 et les troubles économiques actuels.

Le débat s'est cristallisé autour de la légitime question de la valorisation salariale qui dépend de nombreux facteurs. Toutefois les enquêtes sur la satisfaction au travail relèvent une situation bien plus complexe. Elles soulignent de nouvelles attentes des soignants. C'est singulièrement le cas depuis la forte mobilisation lors de la pandémie.

Pour fidéliser les soignants, la direction et ses cadres ne peuvent plus se contenter des apports classiques de la relation contractuelle. Mieux connaître les causes des abandons, identifier les aspirations individuelles, maîtriser les sources de motivations et surtout voir l'évolution des nouvelles formes d'adhésion au travail sont désormais indispensables pour un encadrement qui projette les équipes dans le moyen et long terme. Cela passe par évaluer les consonances entre aspirations personnelles et l'identité professionnelle afin de répondre à la quête de sens.

Dans ce tableau il faudra distinguer les attentes des nouvelles générations et surtout les défis managériaux qu'elles posent.

Cette formation met en perspective des contraintes managériales face aux nouvelles évolutions de la relation au travail. A partir des observations sociologiques récentes et des enquêtes managériales, la formation pose un ensemble de repères d'actions pour fidéliser vos collaborateurs. En plus des connaissances plénières, le stagiaire expérimentera en ateliers des simulations qui aideront à améliorer ses actions fédératives.

## PUBLICS

- ⊕ Professionnels des secteurs de la santé, du social, du médico-social
- ⊕ **Institutions** : Hôpitaux, EHPAD, CLCC, SCD, Cabinet médicaux, IME, IMP, Maison d'Enfants, Etablissements de lutte contre la maladie mentale, EPSM, CCAS, Services départementaux, Fondations, Associations,

- + **Personnels** : Direction, DRH, Responsables de Pôle, Cadres supérieurs, Cadres Responsables RSE, formateurs de formateurs, formateurs, Responsables qualité, etc

## ATOUTS DE CETTE FORMATION

---

- + Des apports conceptuels à partir de la réalité des managers afin de déboucher sur des applications rapides et opérantes au quotidien.
- + De la simulation pour construire des plans d'action personnels et adaptés à vos structures et services ?
- + Vous renforcez l'adhésion et ajustez une posture managériale qui prend en compte les évolutions des attentes individuelles et sociétales, dans le contexte tendu du système de santé.

## DUREE

---

14 h (2 jours)

## LIEU

---

**En présentiel**, dans vos locaux en espace de formation externe.  
Et/Ou

**En hybride** (Distanciel/ Présentiel pour la simulation managériale en santé)

## AU TERME DE LA FORMATION, LES STAGIAIRES SONT CAPABLES DE :

---

- + Clarifier les relations entre macroéconomie et emplois (microéconomie)
- + Comprendre « les raisons d'agir » des collaborateurs.
- + Valoriser les liens entre aspirations personnelles et les valeurs de votre organisation.
- + Renforcer l'engagement.
- + Minimiser les risques de défection.
- + Comprendre le rapport entre identité professionnelle et identité privée.

## CONTENU

---

- + **Les mobiles de l'engagement**
- + **Savoir déceler les signes du désengagement**
- + **Répondre aux bruits de couloirs, rumeurs et attentes non exprimées**
- + **Les implications du travail sur la construction de soi**
- + **Des séances de simulations managériales**
- + **Plan d'action personnalisé pour chaque stagiaire**

## COUTS ET LIMITES

---

- ⊕ Vous représentez une institution : Frais d'inscription pour institutions nous contacter pour ajuster à vos besoins et vos effectifs
- ⊕ Frais d'inscription individuel : 1 640 € par stagiaire
- ⊕ 12 participants max en présentiel

# Optimiser la maîtrise des méthodes quantitatives/qualitatives

## PRESENTATION

Les données quantitatives sont désormais au centre de toute analyse. Dans le management, avec la vulgarisation des sondages, indicateurs ou encore les baromètres, elles sont incontournables. Toute décision se légitime aisément par des démonstrations objectives à base quantitative. Avec l'optimisation des données quantitatives par l'IA, c'est tous les secteurs d'activités qui prennent conscience de leur importance. Décideurs, analystes, DG, scientifiques, chercheurs, cadres dirigeants... ne peuvent désormais être des spectateurs de l'omniprésence des données quantitatives.

Cette formation, construite à votre demande et en phase avec vos impératifs, propose d'appréhender tous les enjeux des méthodes quantitatives. Elle vise à vous permettre de bien les maîtriser, d'amplifier leur usage et de les utiliser pour toutes vos documentations à l'aide des déclinaisons bureautiques

En complément, la formation vous invite aussi à avoir un regard sur les données qualitatives afin de construire une approche globale de vos problématiques.

En 3 séances vous aborderez donc les enjeux des méthodes, leur gestion au travers d'outils numériques et enfin l'extraction des données pour réaliser des supports de communication.

## PUBLICS

- ⊕ Professionnels des secteurs de la santé, du social, du médico-social
- ⊕ **Institutions** : Hôpitaux, EHPAD, CLCC, SCD, Cabinet médicaux, IME, IMP, Maison d'Enfants, Etablissements de lutte contre la maladie mentale, EPSM, CCAS, Services départementaux, Fondations, Associations,
- ⊕ **Personnels** : Direction, DRH, Responsables de Pôle, Cadres supérieurs, Cadres Responsables RSE, formateurs de formateurs, formateurs, Responsables qualité, etc

## ATOUTS DE CETTE FORMATION

- + Des apports conceptuels.
- + Intégrer les données dans une stratégie.
- + Maîtrise, création et exploitations de données
- + Imbrication avec les apports qualitatifs
- + Extraction pour supports rédactionnels et de communication

## LIEU

---

**En hybride** Dans vos locaux et/ou en distanciel.

## DUREE

---

- 3 volets en 3 jours
- 17h

### **Volet 1 : Usages, limites, perspective et applications concrètes**

Nouveaux enjeux des méthodes quantitatives  
Découverte logiciel avec Sphynx

### **Volet 2 : Encodage, traitement et extraction**

Analyse à partir d'une situation  
Outils d'analyse  
Construction graphique

### **Volet 3 : Les outils Microsoft**

Interopérabilité  
Exportation  
Intégration dans les outils bureautique et de communication  
L'intégration de l'IA

## OBJECTIFS

---

1. Construire une analyse complexe
2. Identifier et reformuler les objectifs
3. Comprendre la diversité des outils de recueil des données
4. Identifier les outils pertinents
5. Exploiter les données
6. Construire des illustrations graphiques
7. Construire un rapport
8. Elaborer une stratégie de communication avec les données
9. Intégrer les données par rapport à des projets
10. Compléter par le qualitatif

## COUTS ET LIMITES

---

- ⊕ Vous représentez une institution : Frais d'inscription pour institutions nous contacter pour ajuster à vos besoins et vos effectifs
- ⊕ Frais d'inscription individuel : 1940 € par stagiaire
- ⊕ 12 participants max en présentiel

## RENFORCER LE TRAVAIL COOPERATIF POUR LE BIEN ÊTRE DES COLLABORATEURS

Le travail coopératif est favorable à la fois aux salariés, par une amélioration du bien-être au travail et à l'entreprise, en termes de productivité. Il participe au développement d'un climat favorable au sein des équipes de travail. C'est un levier qui permet d'anticiper et de dépasser les conflits. La mise en place de processus managériaux qui amplifient la collaboration est aujourd'hui un facteur très favorable à l'innovation. Le collaborateur se sachant écouté dans un cadre empathique exprime une créativité. Il acceptera plus facilement l'acceptation de contraintes et deviendra un relais de confiance. Le travail coopératif est un cadre favorable qui répond au besoin des organisations modernes et innovantes. Cette formation vous permettra de structurer le travail coopératif en respectant les valeurs de l'entreprise tout en intégrant les attentes individuelles des collaborateurs.

### PUBLIC

- ⊕ Professionnels des secteurs de la santé, du social, du médico-social
- ⊕ **Institutions** : Hôpitaux, EHPAD, CLCC, SCD, Cabinet médicaux, IME, IMP, Maison d'Enfants, Etablissements de lutte contre la maladie mentale, EPSM, CCAS, Services départementaux, Fondations, Associations,
- ⊕ **Personnels** : Direction, DRH, Responsables de Pôle, Cadres supérieurs, Cadres Responsables RSE, formateurs de formateurs, formateurs, Responsables qualité, etc

### LES ATOUTS DE CETTE FORMATION

La formation est construite sur des apports qui prendront appui : sur des retours d'expériences et des activités pratiques et des mises en situation, afin de développer, renforcer l'efficacité professionnelle et le bien-être des participants.

### LIEU

**En présentiel**, (dans vos locaux / espace de formation externe).

Et/Ou

**En hybride** (Distanciel/ Présentiel pour la simulation managériale en santé)

### PRE-REQUIS

- ⊕ Expérience du travail en équipe, travail coopératif

### DUREE 7 H

## OBJECTIFS

---

- ⊕ Le travail coopératif est essentiel à l'efficacité des équipes de travail aussi bien dans le secteur sanitaire, social et médico-social.
- ⊕ Mises en situation de travail coopératif, suivies d'analyses des facteurs d'efficacité du travail en équipe.

## CONTENU

---

- ⊕ Analyse des attentes des participants
- ⊕ Dynamique du travail coopératif
- ⊕ Besoins psycho-sociaux

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

---

- ⊕ Alternance de mise en situation, d'apports théoriques, pratiques et méthodologiques
- ⊕ Supports : jeux coopératifs, supports remis aux participants
- ⊕ Évaluation diagnostique, formative et sommative

## COÛTS ET LIMITES

---

- ⊕ Vous représentez une institution : Frais d'inscription pour institutions nous contacter pour ajuster à vos besoins et vos effectifs
- ⊕ Frais d'inscription individuel : 1640 € par stagiaire
- ⊕ 12 participants max en présentiel

## FAVORISER LA DYNAMIQUE DES RELATIONS ET L'EFFICACITE PROFESSIONNELLE PAR UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE SOI.

**Cette formation prendra appui sur un outil de régulation** des relations interpersonnelles et d'amélioration de la connaissance de soi

**C'est une méthode utile pour mieux se connaître et mieux comprendre les comportements et les relations entre les collaborateurs d'une équipe de travail. Au niveau interpersonnel, l'outil permet de repérer les axes de blocages et les axes de développement dans les relations sociales et professionnelles.**

**Concernant l'engagement professionnel, les employés qui peuvent utiliser leurs qualités essentielles sur le lieu de travail sont plus engagés, moins susceptibles de partir, sont plus performants et bénéficieront des résultats de l'entreprise** (*Etude de Gallup sur le comportement humain et les forces*). **L'étude révèle une forte corrélation entre les forces et l'engagement des employés sur le lieu de travail. Les employés qui peuvent exploiter leurs forces chaque jour sont six fois plus susceptibles d'être impliqués dans le travail qu'ils accomplissent.**

### PUBLIC

- ⊕ Professionnels des secteurs de la santé, du social, du médico-social
- ⊕ **Institutions** : Hôpitaux, EHPAD, CLCC, SCD, Cabinet médicaux, IME, IMP, Maison d'Enfants, Etablissements de lutte contre la maladie mentale, EPSM, CCAS, Services départementaux, Fondations, Associations,
- ⊕ **Personnels** : Direction, DRH, Responsables de Pôle, Cadres supérieurs, Cadres Responsables RSE, formateurs de formateurs, formateurs, Responsables qualité, etc.

### LES ATOUTS DE CETTE FORMATION

- ⊕ L'apports d'études appliquées à votre situation
- ⊕ Renforcer la dynamique de groupe
- ⊕ Des mises en situation
- ⊕ Renforcer l'efficacité professionnelle et le bien-être des participants.

### LIEU

**En présentiel**, (dans vos locaux / espace de formation externe).

Ou

**En hybride** (Distanciel / Présentiel pour la simulation managériale en santé)

### DUREE

16h

## PRE-REQUIS

---

- ⊕ Avoir une expérience du travail en équipe, travail coopératif

## OBJECTIFS

---

- ⊕ Amener le participant à connaître ses atouts personnels, ses forces pour mieux les utiliser dans les relations avec les autres, et les investir dans les projets professionnels en cours de réalisation, pour atteindre des objectifs communs.
- ⊕ Donner l'opportunité aux salariés d'appliquer les forces dans des projets en cours.
- ⊕ Amener les collaborateurs à connaître les forces des autres collaborateurs et à comprendre comment ils peuvent se compléter.
- ⊕ Pour les managers, les responsables de service : amener les collaborateurs à identifier, renforcer et développer les forces afin d'améliorer l'engagement des salariés et leurs performances.
- ⊕ Intégrer les points forts des collaborateurs dans les entretiens d'évaluation et les aider à fixer des objectifs basés sur ces points forts et permettre aux salariés de capitaliser sur leurs atouts.

## CONTENU

---

- ⊕ Analyse des attentes des participants
- ⊕ Relations interpersonnelles
- ⊕ Traits de personnalités, modes de fonctionnement, de communication
- ⊕ Mise en application

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

---

- ⊕ Alternance de mise en situation, d'apports théoriques, pratiques et méthodologiques
- ⊕ Supports : test de quadrant, supports remis aux participants
- ⊕ Évaluation diagnostique, formative et sommative

## COUTS ET LIMITES

---

- ⊕ Vous représentez une institution : Frais d'inscription pour institutions nous contacter pour ajuster à vos besoins et vos effectifs
- ⊕ Frais d'inscription individuel : 1 640 € par stagiaire
- ⊕ 12 participants max en présentiel

## MANAGEMENT INTERGENERATIONNEL

### PRESENTATION

La question du management intergénérationnel préoccupe de plus en plus les cadres et directions. Se côtoient les professionnels quadragénaires, pré retraités, jeunes nés dans les années 90 et 2000 pour travailler ensemble et faire cohésion au sein d'une équipe. Les générations se croisent et pourtant se ressemblent peu. On parle de génération X, Y, Z qui par leur réalité et leur culture semble rencontrer des difficultés à se comprendre et à travailler ensemble.

Il est important pour le manager d'une part de comprendre l'empreinte sociétale pour chacune de ces générations et par la suite de mettre en place des stratégies managériales pour que de la diversité générationnelle devienne un levier pour le dynamisme des équipes, l'innovation, l'investissement personnel, ou encore l'implication dans les projets.

Cette formation action vise à doter le manager de tous les apports nécessaires pour mettre en œuvre un management intergénérationnel pertinent pour la performance de l'établissement

### PUBLIC

- ⊕ Professionnels des secteurs de la santé, du social, du médico-social
- ⊕ **Institutions** : Hôpitaux, EHPAD, CLCC, SCD, Cabinet médicaux, IME, IMP, Maison d'Enfants, Etablissements de lutte contre la maladie mentale, EPSM, CCAS, Services départementaux, Fondations, Associations,
- ⊕ **Personnels** : Direction, DRH, Responsables de Pôle, Cadres supérieurs, Cadres Responsables RSE, formateurs de formateurs, formateurs, Responsables qualité, etc

### LES ATOUTS DE CETTE FORMATION

- ⊕ Formation action sur-mesure : intégration du contexte de l'établissement
- ⊕ Synergie avec la réalité des managers
- ⊕ Intelligence collective : dynamique de réussite
- ⊕ Suivi/supervisions de l'évolution des pratiques managériales
- ⊕ Expériences du formateur

### LIEU

En **présentiel**, (dans vos locaux / espace de formation externe).

Ou

En **hybride** (Distanciel/ Présentiel pour la simulation managériale en santé)

### DUREE :

18h

## PRE-REQUIS

---

Une séance d'appropriation du contexte des managers et de l'hôpital pour construire un contenu adapté aux attentes et au contexte de l'établissement sanitaire ou médico-social.

## OBJECTIFS

---

Au terme de la formation, les managers sont capables de :

- ⊕ D'identifier clairement les spécificités de chaque génération
- ⊕ D'utiliser des outils pertinents pour le travail en collaboration
- ⊕ Mettre en œuvre un management intergénérationnel prenant en compte les empreintes sociétales
- ⊕ Décliner une innovation managériale en cohérence avec le profil des équipes
- ⊕ Maîtriser les outils de management intergénérationnel
- ⊕ Disposer des outils de sociologie
- ⊕ Elaborer une stratégie managériale gagnante favorisant l'intelligence collective, la transversalité et la cohésion

## CONTENU

---

Le programme « Management des compétences et talents » :

1. Définition de chaque génération et de sa spécificité
2. Les contraintes sociétales
3. Analyse des équipes des managers : – construction des bases d'un management innovant en cohérence avec les spécificités de l'établissement
4. Les clefs de réussite du management intergénérationnel
5. Savoir managérial : outils et méthode

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

---

- ⊕ Alternance d'apports théoriques, pratiques et méthodologiques.
- ⊕ Ateliers de simulation : mise en situation « transversalité » « intelligence collective » « cohésion » -
- ⊕ Support pédagogique remis au stagiaire
- ⊕ Evaluation des apports

## COÛTS ET LIMITES

---

- ⊕ Vous représentez une institution : Frais d'inscription pour institutions nous contacter pour ajuster à vos besoins et vos effectifs
- ⊕ Frais d'inscription individuel : 1940 € par stagiaire
- ⊕ 12 participants max en présentiel

## MANAGEMENT DU CHANGEMENT

### PRESENTATION

Le monde de l'entreprise ainsi que le monde hospitalier sont plus que jamais ballotés par le contexte socioéconomique, les nécessaires évolutions, la donne générationnelle et les défis de l'avenir. Dans ce contexte, le changement et l'adaptation en permanence deviennent des leviers pour maintenir une agilité sans pour autant renier l'essentiel et la raison d'être des organisations hospitalières.

Alors comment se préparer, être porteur et accompagner le changement ? le changement est complexe : comment le monitorer ? comment donner du sens au changement ? comment réussir la prise en compte du facteur humain et psychologique ? est-ce vraiment réalisable ?

Cette formation action apporte des réponses concrètes à toutes ces questions importantes. L'accompagnement du changement devient une réussite lorsque les porteurs du changement, les managers incarnent celui-ci. A l'aide de ressources et d'outils de coaching, A l'issue de la session, les managers pourront piloter le changement en intégrant les parties prenantes et en donnant sens à leurs collaborateurs.

### PUBLIC

- ⊕ Professionnels des secteurs de la santé, du social, du médico-social
- ⊕ **Institutions** : Hôpitaux, EHPAD, CLCC, SCD, Cabinet médicaux, IME, IMP, Maison d'Enfants, Etablissements de lutte contre la maladie mentale, EPSM, CCAS, Services départementaux, Fondations, Associations,
- ⊕ **Personnels** : Direction, DRH, Responsables de Pôle, Cadres supérieurs, Cadres Responsables RSE, formateurs de formateurs, formateurs, Responsables qualité, etc

### LES ATOUTS DE CETTE FORMATION

- + Formation action sur mesure : intégration du contexte de l'établissement
- + Synergie avec la réalité des managers
- + Intelligence collective : dynamique de réussite
- + Suivi/supervisions de l'évolution des projets lancés à 3, 6, 12 mois
- + Expérience du formateur

### LIEU

**En présentiel**, (dans vos locaux / espace de formation externe).

Ou

**En hybride** (Distanciel/ Présentiel pour la simulation managériale en santé)

### DUREE : 18H

## PRE-REQUIS

---

Une séance d'appropriation du contexte des managers et de l'hôpital pour construire un contenu adapté aux attentes et au contexte de l'établissement sanitaire ou médico-social.

## OBJECTIFS

---

Au terme de la formation, les managers sont capables de :

- ⊕ Construire le SWOT de son service
- ⊕ Se préparer au changement
- ⊕ Se rendre porteur du changement
- ⊕ Accompagner le changement
- ⊕ Susciter l'adhésion
- ⊕ Maîtriser plusieurs outils de management du changement
- ⊕ Donner du sens au changement

## CONTENU

---

Le programme « Management du changement » :

1. Composantes du changement
2. La communication en contexte de changement
3. Les clefs de réussite du changement
4. Le facteur humain et psychologique : les résistances – et mécanismes d'adhésion
5. Savoir comportemental : incarner le changement

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

---

- ⊕ Alternance d'apports théoriques, pratiques et méthodologiques.
- ⊕ Ateliers de simulation : Scenarii sur des situations réelles
- ⊕ Support pédagogique remis au stagiaire
- ⊕ Evaluation des apports

## LES ATOUTS DE CETTE FORMATION

---

- ⊕ Formation action sur mesure : intégration du contexte de l'établissement
- ⊕ Synergie avec la réalité des managers
- ⊕ Intelligence collective : dynamique de réussite
- ⊕ Suivi/supervisions de l'évolution des projets lancés à 3, 6, 12 mois
- ⊕ Expérience du formateur

## COÛTS ET LIMITES

---

- ⊕ Vous représentez une institution : Frais d'inscription pour institutions nous contacter pour ajuster à vos besoins et vos effectifs
- ⊕ Frais d'inscription individuel : 1640 € par stagiaire
- ⊕ 12 participants max en présentiel

# LE MANAGEMENT EN SITUATION TENDUE PAR LA « SIMULATION EN SANTE ACTIVE ».

## PRESENTATION

La simulation en santé est une pratique pédagogique que nous portons depuis 2018. Elle permet de construire avec les participants des protocoles qui visent à améliorer les pratiques et objectifs managériaux. En santé, elle est un atout pour coconstruire un savoir. Ainsi l'acquisition des connaissances est aisée, pertinente, en phase avec les besoins.

La simulation s'appuie sur un ensemble de situations vécues par les participants et/ou leur pairs. Elle vise à faire les stagiaires collectivement étudier les pistes d'amélioration des pratiques managériales. Pour cela des scénarii sont construits pour revivre dans un contexte fidèle à la réalité différentes problématiques.

L'atout principal est un cadre sécurisant pour optimiser la posture et les décisions. Chaque participant est impliqué par une réflexivité et une intelligence collective. La coopération, la confiance, l'empathie et le partage sont des clefs permettre d'ajuster sa posture managériale au quotidien et sur le long terme, tout en amplifiant l'adhésion des collaborateurs.

## PUBLICS

- ⊕ Professionnels des secteurs de la santé, du social, du médico-social
- ⊕ **Institutions** : Hôpitaux, EHPAD, CLCC, SCD, Cabinet médicaux, IME, IMP, Maison d'Enfants, Etablissements de lutte contre la maladie mentale, EPSM, CCAS, Services départementaux, Fondations, Associations,
- ⊕ **Personnels** : Direction, DRH, Responsables de Pôle, Cadres supérieurs, Cadres Responsables RSE, formateurs de formateurs, formateurs, Responsables qualité, etc

## LES ATOUTS DE CETTE FORMATION

1. *En groupe de pairs, prendre du recul sur sa pratique.*
2. *Une opportunité pour ancrer des postures managériales dans le quotidien.*
3. *Un espace pour modéliser et innover ensemble.*
4. *Un apport réflexif entre pairs sur le management situationnel complété par des apports didactiques et des conseils d'approfondissement.*

**DUREE : 17H**

## LIEU

**En présentiel**, (dans vos locaux / espace de formation externe).

Ou

**En hybride** (Distanciel/ Présentiel pour la simulation managériale en santé)

## PRE-REQUIS

---

- ⊕ Une co-préparation avec les équipes pour construire un contenu adapté aux attentes.
- ⊕ Aucun lien hiérarchique au sein du groupe ou tout autre relation qui ne permettrait pas un équilibre relationnel.
- ⊕ Une vigilance sera accordée à la construction d'un cadre dynamique et empathique.

## OBJECTIFS

---

Au terme de la formation, les managers encadrants sont capables de :

- ⊕ Regarder les situations sous des angles nouveaux
- ⊕ Ajuster leur posture managériale quelle que soit la situation
- ⊕ Innover et modéliser de nouveaux savoir-faire et savoir-être
- ⊕ Mettre en place un processus sécurisant pour permettre l'audace en intelligence collective

## CONTENU

---

Le programme « Management en situation tendue par la simulation active en santé » est un engagement annuel sur 4 séquences de 2h30 réparties sur 2 jours.

1. Un cadrage (briefing)
2. Séquence de simulations de scénarii en management de santé sur la gestion de variables endogènes avec debriefing.
3. Séquence de simulations de scénarii en management de santé sur la gestion de variables exogènes avec débriefing.
4. Séquence de débriefing, d'encrage de l'apprentissage et d'évaluation

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

---

1. Alternance d'apports théoriques, pratiques et méthodologiques.
2. Ateliers
3. Scénarii sur des exigences situationnelles
4. Support pédagogique remis au stagiaire
5. Evaluation des apports

## COUTS ET LIMITES

---

- ⊕ Vous représentez une institution : Frais d'inscription pour institutions nous contacter pour ajuster à vos besoins et vos effectifs
- ⊕ Frais d'inscription individuel : 1 640 € par stagiaire
- ⊕ 12 participants max en présentiel

# MIEUX APPREHENDER LA RELATION SOIGNANT/SOIGNE

## PRESENTATION

La relation entre soignant et le soigné est l'élément fondamental pour une bonne prise en charge. Elle s'est complexifiée au cours du temps en raison du changement des regards sur les praticiens et de l'évolution des pratiques médicales. Les changements législatifs et aussi les nouveaux besoins sociaux font que le patient est de plus en plus acteur de sa prise en charge. Cette centralité donnée au patient fait évoluer en permanence la relation.

Cette modification structurelle doit être prise en compte pour le soignant afin que sa communication soit efficace. L'analyse de la relation entre le praticien et les patients conduira à poser les bases qui conduiront à identifier les leviers d'actions des soignés. Ainsi en conceptualisant les attentes modernes des patients, le soignant minimise les risques juridiques tout en maximisant l'investissement positif du patient.

Cette formation modélisera la relation soignant(e) / soigné(e) aujourd'hui en intégrant les effets des nouvelles interfaces venant des nouvelles technologies. Elle prépare donc le soignant à anticiper les changements pour mieux les intégrer à ses propres attentes et missions.

## PUBLICS

- ⊕ Professionnels des secteurs de la santé, du social, du médico-social
- ⊕ **Institutions** : Hôpitaux, EHPAD, CLCC, SCD, Cabinet médicaux, IME, IMP, Maison d'Enfants, Etablissements de lutte contre la maladie mentale, EPSM, CCAS, Services départementaux, Fondations, Associations,
- ⊕ **Personnels** : Direction, DRH, Responsables de Pôle, Cadres supérieurs, Cadres Responsables RSE, formateurs de formateurs, formateurs, Responsables qualité, etc

## LES ATOUTS DE CETTE FORMATION

La formation est construite sur :

- + Des apports issus de retours d'expériences
- + Des activités pratiques et des mises en situation.

Elle permet de :

- + Développer et renforcer la communication avec le patient
- + La gestion des informations scientifiquement invalides ou non vérifiées
- + Mieux appréhender et gérer le développement des plateformes de réservation et de la télémédecine sur les liens entre soignants et soignés.
- + Donner des repères avec la montée de l'ambulatoire.

## LIEU

---

**En présentiel**, (dans vos locaux / espace de formation externe).

Ou

**En hybride** (Distanciel/ Présentiel pour la simulation managériale en santé)

## PRE-REQUIS

---

- Praticiens ou personnels devant intégrer les attentes des patients.
- Public désigné ou volontaire

## DUREE

---

18h

## OBJECTIFS

---

- ⊕ Modéliser les différentes formes de relation
- ⊕ Adapter sa communication
- ⊕ Mises en situation suivies d'analyses des facteurs d'efficacité.

## CONTENU

---

- ⊕ Les nouvelles représentations du soignant et du soigné
- ⊕ Les formes classiques de la relation soignant soigné
- ⊕ L'impact du numérique dans la relation.
- ⊕ La prise en compte des frustrations et des risques

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

---

- ⊕ Alternance de mise en situation, d'apports théoriques, pratiques et méthodologiques
- ⊕ Supports : jeux coopératifs, supports remis aux participants

## COUTS ET LIMITES

---

- ⊕ Vous représentez une institution : Frais d'inscription pour institutions nous contacter pour ajuster à vos besoins et vos effectifs
- ⊕ Frais d'inscription individuel : 1 640 € par stagiaire
- ⊕ 12 participants max en présentiel

## MANAGER LES EQUIPES A DISTANCE

### PRESENTATION

Le télétravail est devenu une nouvelle norme organisationnelle. Le cadre hospitalier doit désormais en être un promoteur et un organisateur. Que ce soit pour mener des projets, se conformer à la législation, s'adapter aux situations d'urgence, les relations via les outils de management à distance sont omniprésentes.

La formation permet au cadre de prendre en compte les évolutions du télétravail sur les nouvelles formes d'engagement, de mobilisation, de prise en compte des contraintes des collaborateurs. L'équipe dont il a la responsabilité ne fait plus lien comme elle le faisait quand le présentiel était l'unique contexte de travail.

Outre la découverte des conséquences du télétravail sur les rapports interpersonnels, la formation permet de découvrir quelques outils et plateformes de management en conformité avec les exigences de la RGPD, les recommandations de la CNIL et les spécificités des données de santé.

Une fois ces principes acquis, le stagiaire découvrira les nouvelles attitudes qui émergent dans le télétravail. Il pourra utiliser les outils pour renforcer son leadership, amplifier l'implication et l'investissement des agents ou encore promouvoir une dynamique du changement.

La formation permettra ainsi au cadre de ne pas subir les changements dans l'organisation du travail mais de devenir un manager proactif du changement.

En plus du versant managérial, la formation invite le cadre à intégrer le rapport aux usagers dans sa dimension distancielle. C'est une nouveauté émergente qui est une continuité de pratiques existantes. La maîtrise des outils et l'adaptation des repères sémantiques seront des éléments qui consolideront les nouvelles approches de la relation distancielle avec les usagers.

### PUBLICS

- ⊕ Professionnels des secteurs de la santé, du social, du médico-social
- ⊕ **Institutions** : Hôpitaux, EHPAD, CLCC, SCD, Cabinet médicaux, IME, IMP, Maison d'Enfants, Etablissements de lutte contre la maladie mentale, EPSM, CCAS, Services départementaux, Fondations, Associations,
- ⊕ **Personnels** : Direction, DRH, Responsables de Pôle, Cadres supérieurs, Cadres Responsables RSE, formateurs de formateurs, formateurs, Responsables qualité, etc

## LES ATOUTS DE CETTE FORMATION

---

La formation permet

1. *Connaître les outils et évaluer leur pertinence pour le management hospitalier (RGPD, CNIL, Politique de santé...)*
2. *Mieux consolider l'esprit d'équipe malgré distanciel*
3. *Maîtriser les obligations légales pour un télétravail en phase avec les besoins et attentes des agents*
4. *Mener une réunion, un projet, une mission via le télétravail ?*
5. *Découvrir les nouveaux modes d'expression et les erreurs à éviter.*
6. *Encourager la participation et déceler les signaux du mal-être en télétravail.*

**DUREE M : 16H**

---

## LIEU

---

**En présentiel**, (dans vos locaux / espace de formation externe).

Ou

**En hybride** (Distanciel/ Présentiel pour la simulation managériale en santé)

## PRE-REQUIS

---

- ⊕ Aucun lien hiérarchique au sein du groupe ou tout autre relation qui ne permettrait pas un équilibre relationnel.
- ⊕ Une vigilance sera accordée à la construction d'un cadre dynamique et empathique.
- ⊕ Devoir gérer des groupes

## OBJECTIFS

---

Au terme de la formation, les managers encadrants sont capables de :

- ⊕ Regarder les situations sous des angles nouveaux
- ⊕ Ajuster leur posture managériale quelle que soit la situation
- ⊕ Innover et modéliser de nouveaux savoir-faire et savoir-être
- ⊕ Mettre en place un processus sécurisant pour permettre l'audace en intelligence collective

## CONTENU

---

Le programme sur une journée comprend

1. Un cadrage (briefing)
2. Présentation des dispositions légales.
3. L'imbrication du télétravail dans les nouvelles formes de relation au travail.
4. Echange en télétravail : Langage corporel, auditif, et écrit en télétravail

5. Atelier en simulation :
  - Construction de réunion
  - Mener une réunion
  - Gérer les injonctions
  - Interpréter les silences
  - Encourager à se « dévoiler ».

## **MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES**

---

1. Alternance d'apports théoriques, pratiques et méthodologiques.
2. Apport théorique en plénière
3. Ateliers
4. Scenarii sur des exigences situationnelles
5. Support pédagogique remis au stagiaire
6. Evaluation des apports

## **COUTS ET LIMITES**

---

- ⊕ Vous représentez une institution : Frais d'inscription pour institutions nous contacter pour ajuster à vos besoins et vos effectifs
- ⊕ Frais d'inscription individuel :1640 € par stagiaire
- ⊕ 12 participants max en présentiel

# MANAGER AVEC LA DIVERSITE CULTURELLE

## PRESENTATION

La culture demeure le premier élément qui structure les identités individuelles et conditionne en grande partie l'implication, les actions, mais aussi les inactions. L'identification des individus à des particularismes culturels est de plus en plus perçue comme une source de fragmentation de la cohésion indispensable au quotidien pour le bon fonctionnement de vos équipes. Pourtant en se familiarisant avec les grands axes de fonctionnement des cultures, le cadre peut faire de ces dernières un puissant levier pour mobiliser les équipes, et cela dans toutes les situations.

A l'aide des fondamentaux de l'anthropologie et de la sociologie de la santé, mais aussi de l'apport du coaching certifié, cette formation alimente le leadership managérial des cadres. Elle pose des axes d'actions pour dépasser et faire dépasser les particularismes pour fédérer autour de vos missions et projets. L'analyse des fondamentaux culturels conduira à mieux comprendre les motivations, l'investissement, les modes de compréhension et surtout les défections. Le coaching managérial conduira à poser des situations concrètes, préconstruites avec vous afin de poser des modalités d'interactions managériales qui éviteront les malentendus mais surtout renforcerons vos capacités à mobiliser et faire équipe, là où parfois la culture pourrait être un frein. Ainsi, contrairement aux apparences, la formation permet aux cadres de faire de la culture une valeur managériale ajoutée.

## PULIC

- Professionnels des secteurs de la santé, du social, du médico-social
- **Institutions** : Hôpitaux, EHPAD, CLCC, SCD, SSR Cabinet médicaux, IME, IMP, Maison d'Enfants, Etablissements de lutte contre la maladie mentale, EPSM, CCAS, Services départementaux, Fondations, Associations,
- **Personnels** : Direction, DRH, Responsable de Pôle, Cadre supérieur, Responsable RSE, formateurs de formateurs, formateurs, Responsable qualité, etc.

## LIEU

**En présentiel**, dans votre entreprise ou en espace de formation externe en fonction du nombre de stagiaires et des sessions.

OU

**Hybride** en présentiel et en distanciel

## PRE-REQUIS

---

- ⊕ Public désigné ou volontaire
- ⊕ Niveau cadre ou faisant fonction
- ⊕ Projet validé d'accéder à une fonction d'encadrement

## OBJECTIFS

---

- ⊕ Intégrer la culture dans les plans d'action.
- ⊕ Repérer et déconstruire les situations culturellement conflictuelles.
- ⊕ Amplifier la mobilisation des collaborateurs malgré les a priori culturels.
- ⊕ Créer les conditions pour l'expression de la créativité des professionnels : environnement favorable à la performance individuelle et collective.
- ⊕ Orienter les expressions culturelles vers les objectifs.
- ⊕ Disposer des outils de la sociologie des groupes humains
- ⊕ Elaborer une stratégie de gestion des particularismes culturels au profit de la culture d'établissement.

## DUREE : 14H

---

## CONTENU

---

Le programme « Management avec la diversité culturelle » :

1. Les fondamentaux communs au fonctionnement des cultures
2. Cultures, perception et niveau d'engagement
3. Les clefs de réussite du management de cultures pour l'émergence des talents
4. Savoir managérial : outils et méthode
5. Scenarii pour l'amplification de la cohésion et l'acceptation de la prise de décision.

## INTERVENANTS

---

1. Sociologue,
2. Psychologue, Coach en simulation
3. Top manager ayant appliqué les acquis de la formation.

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

---

- ⊕ Alternance d'apports théoriques, pratiques et méthodologiques.
- ⊕ Ateliers de simulation : Outils de détection et gestion
- ⊕ Support pédagogique remis au stagiaire
- ⊕ Evaluation des apports

## LES ATOUS DE CETTE FORMATION

---

La formation est une Formation action sur mesure qui intègre après échange préalable, le contexte de l'établissement

Au terme de la formation, les managers sont capables de :

- ⊕ S'appuyer sur les diversités pour renforcer l'identité d'équipe
- ⊕ Renforcer l'adhésion
- ⊕ Minimiser les défections
- ⊕ Construire un projet adapté à son environnement de travail
- ⊕ Anticiper les conflits
- ⊕ Répondre aux attentes culturelles en privilégiant l'éthique de l'établissement
- ⊕ Satisfaire les attentes légales
- ⊕ Une valorisation de l'intelligence collective : dynamique de réussite
- ⊕ Permet un Suivi/supervisions de l'évolution des pratiques managériales

## COUTS ET LIMITES

---

- ⊕ Vous représentez une institution : Frais d'inscription pour institutions nous contacter pour ajuster à vos besoins et vos effectifs
- ⊕ Frais d'inscription individuel : 1 640 € par stagiaire
- ⊕ 12 participants max en présentiel

## AU-DELAS DU JURIDIQUE ; FAIRE DU HANDICAP DES PERSONNES A MOBILITES REDUITES UN ATOUT

### PRESENTATION

Une chaise roulante, une démarche traumatique, quelques soient les stigmates qui touchent à la mobilité, les personnes dites à mobilités réduite sont au mieux une source de déstabilisations au pire des objets de préjugés discriminants.

Souvent circonscrit à l'impossible, la personne à mobilité réduite est résumée à son incapacité physique et non au dynamisme qu'elle peut porter. Il existe une véritable crainte sur l'insertion de celle-ci dans les équipes ou sa capacité à atteindre les objectifs.

Cette formation permet de mieux appréhender le handicap des personnes à mobilité réduite. Elle vise à montrer que l'intégration de ces dernières est aisée grâce aux dispositifs règlementaires. Outre l'aspect ergonomique au travail, la personne à mobilité réduite a souvent une productivité marginale supérieure. Elle permet donc une augmentation de la productivité. Sa présence est source aussi de cohésion, d'une généralisation des rapports empathiques. Son regard sur les missions est différent et permet une plus grande créativité, voir une innovation.

En revenant sur les stéréotypes mais surtout sur la situation à première vue bienveillante mais en réalité discriminantes, cette formation permet de répondre aux attentes légales, de tisser du lien et de renforcer les relations au sein de vos équipes.

La formation se termine sur l'analyse de situations concrètes que chaque stagiaire pourra analyser collectivement et appliquer à son institution.

### PUBLICS

- Professionnels des secteurs de la santé, du social, du médico-social
- **Institutions** : Hôpitaux, EHPAD, CLCC, SCD, SSR Cabinet médicaux, IME, IMP, Maison d'Enfants, Etablissements de lutte contre la maladie mentale, EPSM, CCAS, Services départementaux, Fondations, Associations,
- **Personnels** : Direction, DRH, Responsable de Pôle, Cadre supérieur, Responsable RSE, formateurs de formateurs, formateurs, Responsable qualité, etc.

### LIEU

En présentiel, (dans vos locaux / espace de formation externe).

## PRE-REQUIS

---

- ⊕ Public désigné ou volontaire
- ⊕ Niveau cadre ou faisant fonction
- ⊕ Projet validé d'accéder à une fonction d'encadrement

## OBJECTIFS

---

Au terme de la formation, les managers sont capables :

- ⊕ De repérer l'effet des normes sociales sur le handicap
- ⊕ Déconstruire les contextes propices aux appréhensions négatives
- ⊕ Connaître les dernières évolutions réglementaires sur l'accueil de personnes à mobilité réduite.
- ⊕ D'intégrer un collaborateur à mobilité réduite.
- ⊕ Amplifier la cohésion d'équipe en considérant le collaborateur à mobilité réduite comme un levier.
- ⊕ Motiver les relations empathiques.
- ⊕ Enrichir les objectifs.
- ⊕ Intégrer le regard nouveau.
- ⊕ Changer le point d'équilibre relationnel pour une meilleure flexibilité au travail

## INTERVENANTS

---

- ⊕ Sociologue
- ⊕ Psychologue
- ⊕ Coach relationnel
- ⊕ Expert en relation au travail de personnes à mobilité réduite.

## ATOUTS DE CETTE FORMATION

---

- ⊕ Vous amplifiez la cohésion de groupe et facilitez l'investissement des signants.
- ⊕ Vous stimulez les relations au sein de vos équipes
- ⊕ Vous permettez à votre institution de répondre aux attentes du législateur.
- ⊕ Vous valorisez la contribution citoyenne de votre équipe.
- ⊕ Vous contribuez à l'inclusion sociale.

## COÛTS ET LIMITES

---

- ⊕ Vous représentez une institution : Frais d'inscription pour institutions nous contacter pour ajuster à vos besoins et vos effectifs
- ⊕ Frais d'inscription individuel : 1440 € par stagiaire
- ⊕ 12 participants max en présentiel

## IDENTIFIER OBJECTIVEMENT LES POINTS FORTS ET LES POINTS A AMLIORER POUR MON EQUIPE

**SWOT ; *strengths, weaknesses, opportunities et threats* signifie en français forces, faiblesses, opportunités et menaces. On peut l'appeler FFOM. C'est un outil d'origine américaine qui permet d'établir les points forts et les marges de progression.**

**Cette formation vous donne des outils pour construire le SWOT de votre équipe et surtout de mettre en place des stratégies de gestion de groupe au regard des résultats de votre SWOT.**

**Bien plus que diagnostiquer vous apprendrez à faire évoluer votre posture managériale en fonction de vos qualités et les points identifiés par le SWOT.**

**De fait, la formation est un outil précis qui permet de consolider votre management tout en permettant une évolution des équipes par un mieux vivre ensemble et une ferme conscience de l'importance des objectifs afin de sécuriser les pratiques.**

### PUBLICS

- ⊕ Professionnels des secteurs de la santé, du social, du médico-social
- ⊕ **Institutions** : Hôpitaux, EHPAD, CLCC, SCD, Cabinet médicaux, IME, IMP, Maison d'Enfants, Etablissements de lutte contre la maladie mentale, EPSM, CCAS, Services départementaux, Fondations, Associations,
- ⊕ **Personnels** : Direction, DRH, Responsables de Pôle, Cadres supérieurs, Cadres Responsables RSE, formateurs de formateurs, formateurs, Responsables qualité, etc

### LIEU

**En présentiel**, (dans vos locaux / espace de formation externe).  
**Distanciel**

### PRE-REQUIS

- ⊕ Public désigné ou volontaire
- ⊕ Niveau cadre ou faisant fonction
- ⊕ Projet validé d'accéder à une fonction d'encadrement

### OBJECTIFS

Au terme de la formation, les managers sont capables :

- ⊕ De repérer les points forts et les consolider
- ⊕ Identifier les points les atouts non valorisés
- ⊕ Evaluer les compétences disponibles

- ⊕ Favoriser un management positif pour dépasser les limites
- ⊕ Construire des objectifs réalistes
- ⊕ Intégrer le regard nouveau.
- ⊕ Changer le point d'équilibre relationnel pour une meilleur flexisécurité au travail

## INTERVENANTS

---

- ⊕ Sociologue
- ⊕ Coach relationnel

## ATOUS DE CETTE FORMATION

---

- ⊕ Renforcer la compréhension mutuelle
- ⊕ Saisir les propositions pertinentes
- ⊕ Identifier les marges de progression
- ⊕ Renforcer l'identité de groupe
- ⊕ Renforcer la conscience de groupe
- ⊕ Renforcer la dynamique de propositions réalistes

## COUTS ET LIMITES

---

- ⊕ Vous représentez une institution : Frais d'inscription pour institutions nous contacter pour ajuster à vos besoins et vos effectifs
- ⊕ Frais d'inscription individuel : 1840 € par stagiaire
- ⊕ 12 participants max en présentiel

## **Les conditions générales de ventes**

### **PREAMBULE**

Les présentes Conditions Générales de Ventes s'appliquent à SAEXFO (Santé, Expertise, Entreprise, Ethiques et Formation) le client et le stagiaire. Les personnes morales acceptent de conclure un contrat par signature des deux parties.

Les CGV sont rédigées par :

SAEXFO Organisme de formation et conseils

32, rue Georges Bizet – 59350 Saint André

SIRET 444 636 872 000 38

### **ARTICLE 1. SUJET**

L'inscription à la formation implique l'adhésion sans réserve du client aux actuelles conditions générales de vente. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat de formations en e-learning, en présentiel ou hybride, proposées par SAEXFO.

Les modifications peuvent être faites en amont de la signature de votre convention.

### **ARTICLE 2. LANGUE**

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

### **ARTICLE 3. DEFINITIONS**

Client : personne physique ou morale qui achète à SAEXFO une formation facturée selon la réglementation de la France.

Stagiaire : personne physique qui réalise la formation.

Catalogue : Exemples des formations proposées par SAEXFO présentent dans un document téléchargeable sur le site de SAEXFO. Le contenu est non contractuel et peut évoluer sans préavis par SAEXFO.

Formation en ligne : formation réalisée à distance sur ordinateur connecté à une plateforme internet de l'organisme de formation ou d'un partenaire.

Conseils : Ensemble des diagnostics et orientations que proposent SAEXFO à une personne morale ou physique.

Contrat : Dispositions contractuelles qui régissent la relation entre SAEXFO et les personnes morales.

Convention : Cadre organisant contractuellement le déroulé, le lieu et le contenu de la formation ou du conseil.

### **ARTICLE 4. DOCUMENTS ET ACCES AU SITE [HTTPS://SAEXFO.COM](https://saexfo.com)**

4.1. L'accès au site est assuré de manière permanente, sous réserve toutefois des périodes de maintenance, d'entretien du site, des opérations d'actualisation des serveurs et d'éventuelles interruptions exceptionnelles.

4.2. Les plaquettes et autres documents édités ou publiés par SAEXFO présentent l'offre de formation, étant précisé que les offres et les prix ne sont valables que tant qu'ils sont visibles sur le site. S'il y a lieu, le client est informé de l'indisponibilité d'une formation, dans les meilleurs délais, par courrier ou par courriel.

4.3. Pour les conseils et formations co-construites référez-vous à votre convention.

4.4. Les photographies, visuelles et descriptives présentées dans ces documents publiés sur le site ne sont pas contractuels. La responsabilité de SAEXFO ne peut être engagée si des erreurs s'y sont introduites.

### **ARTICLE 5. INSCRIPTION**

La participation à la formation est soumise à inscription. Lorsque cela est nécessaire l'inscription est en ligne. Le stagiaire devra compléter un dossier à retourner par mail ou par voie postale en vérifiant les délais.

Toute commande passée sur le Site constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le SAEXFO. SAEXFO se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

#### **ARTICLE 6. TARIFS**

Le tarif des formations vendues sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros € et calculés toutes taxes comprises SAEXFO n'étant pas soumise à la T.V.A.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par SAEXFO dans les conditions précisées sur le Site. Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité. SAEXFO se réserve le droit en dehors de cette période de validité, de modifier les prix à tout moment. Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat. Une facture est établie par SAEXFO et remise au Client après de la validation et règlement de la commande.

#### **ARTICLE 7. DELAIS DE RETRACTATION**

Pour les commandes en ligne, vous disposez d'un délai légal de 14 jours en utilisant le formulaire rétractation pour les souscriptions à distance.

#### **ARTICLE 8. REMISES – RABAIS DES TARIFS**

Les tarifs proposés comprennent les remises et les rabais.

#### **ARTICLE 9. FOURNITURE DES SERVICES POUR LES FORMATIONS EN DISTANCIELLES**

##### **9-1. Formation e-learning : équipement**

Pour avoir accès au contenu d'une formation e-learning, le stagiaire doit être équipé d'une connexion Internet de qualité ainsi que d'un ordinateur et/ou d'un smartphone et/ou d'une tablette, et des logiciels lui permettant de lire ou d'écouter les fichiers auxquels il aura accès. Le Client ne pourra prétendre au remboursement d'une quelconque somme et SAEXFO ne pourra voir sa responsabilité engagée si le Stagiaire ne dispose pas d'une connexion Internet performante et/ou du matériel adapté pour accéder pour accéder à la formation.

##### **9-2. Responsabilité du choix**

Le Client déclare avoir reçu toutes les informations et conseils utiles lui permettant de prendre, sous sa seule responsabilité, l'intégralité des décisions relatives au choix de la ou des formations e-learning commandées. Le Client a vérifié que la ou les formations sont conformes aux besoins du stagiaire. Le Client est seul responsable des choix effectués au moment de sa commande.

##### **9-3. Accès personnel en E-laerning.**

SAEXFO utilise la plateforme européenne KMEET pour les formations à distance. Si votre poste est équipé de TEAMS, nous pouvons également utiliser ce service. SAEXFO privilégie KMEET

Le Client aura accès au contenu de la formation e-learning commandée comme suit:

- Une fois la commande du Client confirmée et le prix correspondant réglé, SAEXFO lui transmettra par email ses codes et le lien de connexion lui permettant d'accéder à la formation et supports éventuels. Le Client s'engage à ne pas communiquer à un tiers les codes d'accès qui lui sont délivrés : ces codes sont personnels et confidentiels.
- Le Client ne doit pas permettre à un tiers d'accéder à son compte et/ou aux supports de formation. Dans le même sens, il ne doit pas transmettre ou communiquer à un tiers les supports de formations auxquels il aura accès. A défaut

SAEXFO se réserve le droit de suspendre ou de supprimer l'accès du Client aux supports de formation

- S'il n'est pas le stagiaire, le Client s'assure que le stagiaire reçoit et a une utilisation conforme des codes de connexion.

#### **-9.4. Assistance et accompagnement personnel et sur le terrain professionnel.**

- *Avant la formation :*

Une fois l'inscription validée, le stagiaire bénéficie d'une assistance administrative et des conseils techniques pour préparer sa formation.

Le service est accessible

Lundi, mardi, vendredi de 9h15 à 12h15

Jeudi de 9h15 à 11h45 et de 13h30 à 16h30.

Fermé le mercredi

- *Pendant la formation*

Le stagiaire peut solliciter directement les formateurs en ligne lors des sessions et par mail.

- *Après la formation*

En fonction de la formule sélectionnée par le Client, le stagiaire a accès à une assistance prioritairement auprès des formateurs qui ont réalisé sa formation afin d'être accompagné pour une application et une adaptation en phase avec son terrain professionnel. Le formateur répondra par mail ou si nécessaire à la suite d'une prise de RDV téléphonique. Le formateur réalisera une réponse hebdomadaire. Le stagiaire est invité à bien anticiper en regroupant de manière organisée ses questions.

La durée de cette assistance est de 30 jours après la formation.

#### **ARTICLE 10. PRE REQUIS**

Le Client vérifiera que le stagiaire ait les pré requis pour s'inscrire au stage, notamment du niveau attendu sanctionné préalablement par une expérience professionnelle, un diplôme ou des notions acquises par d'autres moyens et certifiées en amont de la formation.

SAEXFO ne pourra pas être tenu responsable de l'absence de prérequis et des effets sur la compréhension du programme.

Les formateurs sont sensibilisés à la bienveillance et adaptent la pédagogie en fonction des niveaux de compréhension. Ils ne sont pas responsables si le stagiaire ne peut comprendre et appliquer les informations transmises en raison de l'absence de prérequis.

#### **ARTICLE 11. ATTESTATION DE FORMATION**

En fin de stage, sous condition de régularité sur l'ensemble de la formation, SAEXFO délivrera au stagiaire dans les 7 jours qui suivent la formation une attestation de formation par e-mail. Le Client pourra sur demande recevoir une copie.

#### **ARTICLE 12. ESCOMPTE**

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

#### **ARTICLE 13. MODALITES DE PAIEMENT**

Le prix est payable comptant et en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, par voie de paiement sécurisé selon les modalités suivantes :

- Par cartes bancaires accepté sur le site internet de SAEXFO si c'est une formation vendue en ligne. Le débit sera alors effectué au moment de la commande.

Le paiement par carte bancaire est irrévocable, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte. Dans ce cas, le Client peut demander la restitution des sommes correspondantes à sa banque selon les modalités que cette dernière lui indiquera.

- Par virement bancaire sur le compte bancaire de SAEXFO dont RIB et les coordonnées figurent avec la fiche d'inscription.

Il devra renseigner son Nom, la formation à laquelle correspond sa commande et la date de celle-ci à son virement.

- Par chèque à l'ordre de SAEXFO. Le client s'assure que son chèque sera réceptionné par SAEXFO 30 jours avant le début de la formation. Cela permet au prestataire bancaire de réaliser dans les délais légaux le règlement. L'inscription sera valisée uniquement quand le partenaire bancaire aura vérifié que le chèque n'est pas volé, que le compte associé au chèque est bien approvisionné et que le client est bien le détenteur du compte bancaire associé au chèque. Les frais éventuels de rejet seront facturés au client et recouverts par un prestataire.

SAEXFO ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité dans les conditions et délais. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par SAEXFO.

#### **ARTICLE 14. CONTRAT DE VENTE ou CONVENTION**

Les commandes des services de conseils ou des formations se contractualisent par un contrat de vente ou une convention en fonction du statut du client. Ils entraînent l'émission d'un devis par SAEXFO. Les conditions de réalisation des prestations et de paiement sont mentionnées dans le contrat ou la convention.

#### **ARTICLE 15. RETARD DE PAIEMENT DE FACTURE DE PRESTATION**

Le retard de paiement concerne les personnes morales soumises à contrat de vente. A compter du 1er janvier 2015, le taux d'intérêt légal sera révisé tous les 6 mois (Ordonnance n°2014-947 du 20 août 2014). Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement. Articles 441-6, I alinéa 12 et D. 441-5 du code de commerce  
Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que SAEXFO serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client. En outre, le SAEXFO se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations. Les sommes restent dues à SAEXFO.

#### **ARTICLE 16. RESOLUTOIRE**

Si dans les 21 jours qui suivent la mise en action de l'article 15 « retard de paiement de facture de prestation » de la C.G.V de SAEXFO, que le client ne s'est pas acquitté des sommes restantes dues, la vente sera alors résiliée de pleins droits par l'organisme de formation SAEXFO.

#### **ARTICLE 17. ANNULATION ET REMBOURSEMENT**

Les tarifs en vigueur proposés par l'organisme de formation SAEXFO étant forfaitaire, toute formation commencée se voit due en totalité, sauf cas exceptionnel dûment justifié par acte courrier R/AR à SAEXF).

Dans tous les cas SAEXFO se réserve le droit d'annuler une formation lorsque le nombre minimum d'inscrits ou de participants n'est pas atteint. Le montant perçu sera remboursé, mais aucune indemnité ne sera due.

#### **ARTICLE 18. RESILIATIONS**

##### **18.1 Résiliation par le Client**

Le Client peut résilier à tout moment le Service par mail à l'adresse [secretariat@saexfo.com](mailto:secretariat@saexfo.com). Le Client demeure redevable du Service souscrit lors de la commande.

Le client peut demander une résiliation du le service si les prestations ne sont pas conformes à celles commandées. Il devra immédiatement informer dès le début de son accès au service par mail à l'adresse [secretariat@saexfo.com](mailto:secretariat@saexfo.com). Puis par courrier recommandé il motive sa demande avec des éléments factuels pouvant déterminer l'écart entre le produit commandé et celui dont il a eu accès.

Sur cette base SAEXFO procédera au remboursement de la formation s'il s'agit bien uniquement d'une erreur de SAEXFO. Seuls les frais de formation sont remboursés.

### **18.2 Résiliation par SAEXFO**

SAEXFO se réserve le droit de mettre un terme immédiat au Service en cas de non-paiement par une personne morale d'une ou plusieurs échéances.

Toute somme non payée dans les trente jours sera augmentée d'un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur majoré de dix points de pourcentage ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros conformément à la législation en vigueur (Article L441-6 du Code de commerce). Pour les Clients professionnels, les pénalités de retard sont exigibles sans titre exécutoire.

SAEXFO se réserve par ailleurs le droit mettre un terme immédiat au Service du Client en cas de violation par ce dernier des droits de propriété intellectuelle de la SAEFO et de toute atteinte au Service.

La résiliation du Service entraîne de plein droit la suspension et l'arrêt des Services souscrits par le Client auprès de SAEXFO ainsi que l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues.

### **18.3 Résiliation liée à des modifications des CGV**

SAEXFO se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment pour les nouveaux Clients

En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au Client.

SAEXFO se réserve la faculté de modifier ses offres à tout moment. SAEXFO n'impactera pas les modifications tarifaires à la hausse ou à la baisse sur les Services déjà souscrits. Les modifications des CGV sont opposables aux utilisateurs du Site et aux Clients qui les ont acceptés à compter de leur mise en ligne.

La modification des CGV peut s'appliquer à la demande du législateur aux prestations déjà en cours. En cas de refus des nouvelles CGV, SAEXFO est libre de mettre un terme au présent engagement.

## **ARTICLE 19. CAS DE FORCE MAJEUR**

La responsabilité de SAEXFO ne pourra pas être mis en œuvre si la non-exécution ou le retard de l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les précédentes C.G.V découle d'un cas de force majeure. A ce titre, la force majeure s'étend de tout évènement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1248 du Code Civil.

## **ARTICLE 20. GARANTIES**

SAEXFO s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir le Service pendant la période convenue dans la commande, sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet ou des solutions tierces utilisées.

Le Client pourra bénéficier du Service dans la limite d'une utilisation raisonnable. Le Client s'engage à informer la Société dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique. Dans l'hypothèse d'une interruption de service liée à une intervention de maintenance corrective, SAEXFO mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai raisonnable. La sécurité et l'intégrité des communications sur Internet ne peut être garanties. SAEXFO décline toute responsabilité concernant les conséquences liées aux défaillances techniques du site ou en relation avec le site, notamment en ce qui concerne toute difficulté d'accès.

Le service vendu sur le site Internet est conforme à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité SAEXFO ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont disponibles, qu'il appartient au Client de vérifier.

**ARTICLE 21. DECLARATIONS DREETS**

SAEXFO réalise les formalités légales auprès de la DREETS des Hauts de France. Le bénéficiaire devra s'y conformer avec les indications portées par SAEXFO et celles présentes sur le site de la DREETS des Hauts de France.

**ARTICLE 22. DROITS A L'IMAGE**

Sauf mention contractuelle, le droit à l'image des intervenants de SAEXFO n'est pas cédé. Toute demande d'archivage ou de diffusion devra être contractualisée et sera objet à une facturation spécifique.

En acceptant les CGV, le Client autorise la reproduction et la représentation de photographies et de vidéos en cas de prise de vue pendant un évènement organisé par la Société ou à son initiative. En conséquence de quoi, le Client autorise la Société à diffuser les images prises pendant cet évènement. Les images pourront être exploitées et utilisées directement sous toutes formes et tous supports connus et inconnus à ce jour sans aucune limitation de durée (presse, plaquette, affichage, internet...) pour la promotion des activités de la Société. Le Client reconnaît être entièrement rempli de ses droits et ne pourra prétendre à aucune rémunération pour l'exploitation des droits visés par le présent paragraphe. Les mêmes conditions que celles décrites au précédent paragraphe sont applicables aux droits à l'image et/ou d'auteur sur les vidéos et photographies adressées par le Client à SAEXFO pour donner son avis et/ou témoigner sur les produits et services de la Société.

**ARTICLE 23. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les supports fournis par SAEXFO restent sa propriété intellectuelle. Le client et les stagiaires ont une jouissance de ce dernier et ne peuvent les diffuser, ni les reproduire, ni les céder, ni les vendre, ni permettre la jouissance à un tiers sans l'autorisation écrite de SAEXFO. Toutes dispositions contraires devront être mentionné dans un contrat de vente.

**ARTICLE 24. COMMUNICATION ET REFERENCES CLIENTS**

- **Référence nominative réglementaire**

Le Client accepte d'être cité par SAEXFO pour toutes les déclarations légales, rapport annuel d'activités pour les autorités conformément à la réglementation déclarative préfectorale notamment à la DREETS et toutes autorités de contrôle imposées par la législation.

- **Référence interne et auprès de partenaires**

Le Client accepte d'être cité par SAEXFO comme Client de ses Services. SAEXFO est ainsi autorisée à mentionner le nom du Client ainsi qu'une description objective de la nature des Services fournis, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa Clientèle notamment sur le Site, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel d'activités.

**ARTICLE 25. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Conformément à ses règles éthiques et la RGPD SAEXFO s'appuie sur des partenaires qui garantissent la protection des données personnels et les utilise avec des mesures de grande confidentialité.

- **Données règlementaires**

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures notamment.

- **Usages**

Les données permettent à SAEXFO une gestion administrative et pédagogique uniquement.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Prestataire chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes. Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du Site répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

- **Non usage commerciale**

SAEXFO ne transmet ni ne vend ses données à des prestataires à des fins commerciales.

- **Accès aux données**

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé par courrier, et en justifiant de son identité, à l'adresse électronique : [secretariat@saexfo.com](mailto:secretariat@saexfo.com)

**ARTICLE 26. DROIT APPLICABLE - LANGUE**

La langue de rédaction et d'échange est le français et le droit français.

Tous les litiges auxquels LE CONTRAT, les CGV et les accords qui en découlent pourraient donner lieu concernant tant la validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites sont soumis au Tribunal de Commerce de Lille.

**ARTICLE 27. LITIGES**

**27-1. Conciliation**

Le Client saisira dans une première démarche SAEXFO pour exprimer son litige afin de trouver une conciliation interne. Il exprimera ses griefs et attentes à l'adresse : [direction@saexfo.com](mailto:direction@saexfo.com)

**27-2. Médiations**

Le Client pourra en cas de litige résultant des CGV solliciter le recours à un médiateur de la consommation. Le différend peut être soumis à un médiateur à la consommation, que vous pouvez identifier sur le site <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>. Le médiateur tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

En outre, si vous êtes consommateur, vous pouvez saisir la Plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) accessible à l'adresse suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

**27-3. Dispositions applicables lorsque le client n'a pas la qualité de Commerçant**

Tous les litiges auxquels les contrats conclus en application des présentes CGV pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Prestataire et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de

**ARTICLE 28. Information précontractuelle**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des Services, compte tenu du support de communication utilisé et du Service concerné ;
- le prix des Services et des frais annexes (livraison, par exemple)
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés ;
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes.
- les moyens de paiement acceptés.