

CATALOGUE DES FORMATIONS 2022

Organisme de formation
N° de déclaration d'activité : 82 69 09139 69

Sommaire

- [L'organisme de formation du Réseau national Pimms Médiation](#)
- [Inscriptions et modalités pratiques](#)
- [Nos partenaires](#)
- **Nos formations :**
 - [À destination des médiateurs sociaux ou toute autre personne en situation de recevoir du public](#)
 - [À destination des encadrants/directeurs](#)
 - [À destination des administrateurs](#)
- [Conditions générales de vente](#)
- [Notre équipe de formateurs](#)

L'organisme de formation du Réseau national Pimms Médiation

Depuis 2006, l'Organisme de formation du Réseau national Pimms Médiation déploie une offre de formations à destination du réseau des Pimms Médiation et de structures de médiation, mais forme aussi des personnels d'entreprises, en contact avec le public (agents d'accueil, de contrôle ou de recouvrement), pour transmettre des outils de médiation.

A l'origine, le développement d'un savoir-faire formation répondait au besoin de formation des médiateurs du réseau, en emplois aidés, pour les accompagner dans leur tremplin professionnel et l'acquisition de compétences nécessaires à ce nouveau métier. C'est aujourd'hui un savoir-faire reconnu au-delà du réseau Pimms Médiation par tous les acteurs de la médiation et les entreprises de missions de services publics et l'Etat.

Spécialisé dans la gestion de la relation avec des clients fragiles ou sensibles, et dans la gestion d'espaces mutualisés de services au public, notre organisme de formation propose des formations à la médiation sociale, la gestion de conflits et de situations d'accueil difficiles, la régulation en milieu ouvert (transports publics, voie publique, ...), la gestion administrative et financière, la gouvernance, et le développement de partenariats, tout en abordant la question de l'inclusion numérique.

L'Organisme de formation, de par son expertise et sa proximité avec le «terrain», accompagne ses stagiaires au plus près de leur réalité quotidienne sur leur poste de travail.

Il a également développé des outils pédagogiques innovants, particulièrement adaptés à un public adulte, en acquisition ou renforcement de compétences sur son poste de travail ; il est ainsi à même d'organiser les formations en présentiel, mais aussi, sous format de classes virtuelles ou via des modules de rapid-learning.

L'Organisme de formation est dans une démarche d'amélioration qualité et est certifié Qualiopi depuis janvier 2021.

En chiffres* :



1 205 stagiaires formées, dont **23%** à l'externe



130 sessions de formation – **13 780** heures stagiaires

*Données 2021

L'organisme de formation du Réseau national Pimms Médiation

Nos modalités pédagogiques

L'organisme de formation du Réseau national Pimms Médiation utilise une pédagogie active adaptée aux adultes, basée sur des mises en situations professionnelles reconstituées, spécifiques à chaque contexte professionnel. Celles-ci favorisent l'appropriation des contenus, l'échange et le retour d'expérience, et sont complétées par les apports théoriques et méthodologiques du formateur.

Nous utilisons des matériels pédagogiques innovants, différents selon chaque groupe de stagiaires de type photo langage, jeux de plateau, cartographie, mises en situation et vidéo.

En 2019, l'Organisme de formation s'est doté d'une plateforme de formation, permettant ainsi de délivrer des formations à distance, sous format de classes virtuelles, de rapid-learning ou de blended-learning.

Les stagiaires travaillent en formation, sur des cas concrets issus de leur structure et sur la réalité de leur territoire.

Afin de limiter l'impact sur l'environnement, nous limitons au maximum les impressions (recto-verso et noir et blanc). Les supports de formation sont mis à disposition sur la plateforme de formation ou encore envoyés par mail.

Convaincus que l'acquisition de nouvelles connaissances et compétences se fait par l'action et l'interaction, la taille de nos groupes est de **douze** participants maximum pour les formations en présentiel, et souvent beaucoup moins (autours de 8) pour les classes virtuelles. Au-delà, le temps de parole de chaque participant devient limité et ne permet pas d'atteindre les objectifs pédagogiques.

Nos modalités d'évaluation

Afin de mettre en œuvre les scénarios les mieux adaptés aux objectifs pédagogiques et aux modes d'apprentissage, des évaluations formatives sont effectuées tout au long de la formation.

Nos modalités d'évaluation sont adaptées aux différents objectifs des formations : fiche de positionnement, questionnaires d'évaluation, évaluation sur le poste de travail.

Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant à l'issue de la formation.

Les possibilités de financement

Les possibilités de financement de vos formations sont nombreuses : plan de développement des compétences, pro-A, fonds mutualisés, cofinancements extérieurs...

Notre service formation peut vous orienter dans la démarche de prise en charge :

- Si vous êtes une entreprise, rapprochez-vous de votre OPCO. Chaque OPCO a ses procédures et ses propres critères de financement, renseignez-vous avant le démarrage de la formation.
- Si vous êtes demandeur d'emploi, rapprochez-vous de votre conseiller Pôle Emploi.

Inscriptions et modalités pratiques

Pour toute demande de formations, programmes et devis, merci de vous adresser à :

Florence BEAU
Responsable formation
florence.beau@pimms.org

Dans un souci d'adaptation, le calendrier des formations est établi en concertation.

Tous les modules proposés sont combinables afin de mettre en œuvre des parcours de formations personnalisés.

Le contenu de chaque module peut être ajusté à votre demande.

Les formations présentiels se déroulent en principe sur site. Nos formateurs sont à même de couvrir l'ensemble du territoire national (métropole).

Les formations à distance peuvent être organisées via notre plateforme de formation, mais aussi via tout autre outil, dans la mesure où il est pertinent et efficient.

Les programmes de formation présentés dans ce catalogue ne sont pas exhaustifs. N'hésitez-pas à nous contacter pour toute autre demande de formation ou d'ingénierie pédagogique sur mesure.



Prise en compte du handicap

En fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées à votre handicap, des adaptations peuvent être mises en place pour vous permettre de suivre la formation.

Ils nous font confiance

MALAKOFF

 **VEOLIA**



 **suez**



LA POSTE



CENTRE
D'ACTION SOCIALE
VILLE DE PARIS

SIMPLON
.CO

**LABO
CITES**

centre de ressources
politique de la ville
Auvergne-Rhône-Alpes

 **itiremia**



ADEA
formations


**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

**AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES**

Afpa



**À destination des
médiateurs sociaux**

(ou toute autre personne
en situation de recevoir
du public)

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : médiateurs sociaux

Prérequis : maîtriser les éléments de français permettant la compréhension de texte, la rédaction de document de synthèse et une expression orale permettant un dialogue fluide

Avoir un tuteur identifié et formé au tutorat, impliqué dans la démarche de formation (appui dans les travaux intermédiaires entre les sessions)

Durée de la formation : 9 jours, soient 63 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaires de la formation : à définir

Objectif

- Intégrer les fondamentaux de la médiation sociale (définition, cadre de la médiation, cadre déontologique, objectifs de la médiation, référentiel d'activité, les garanties offertes par le médiateur, le rôle des associations représentatives)
- Acquérir les bases de communication interpersonnelle en médiation sociale (entrée en relation avec le public, écoute active, reformulation...)
- Maîtriser le processus de médiation sociale
- Analyser et comprendre son écosystème d'intervention

Contenu de la formation

Ce module est un cursus qui rassemble plusieurs blocs de compétences

- TC1 - Acquérir les fondamentaux de la médiation sociale (3 j)
- TC2 - Communiquer de manière professionnelle et efficace en médiation sociale (2 j)
- TC3 - Travailler au sein d'un réseau d'acteurs locaux (2 j)
- TC4 a - Agir en médiation sociale pour l'inclusion numérique OU TC4 b ou c - Intervenir en médiation sociale numérique (2j)

Informations générales

Formateurs : intervenants spécialisés (expérience significative dans l'animation de formation et dans la médiation sociale)

Méthodes pédagogiques :

- Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques
- L'animation pédagogique privilégie les mises en situation, jeux de rôle, les ateliers et les travaux en sous-groupe
- Utilisation de supports variés : documentation, films, enregistrements vidéo et vidéo projecteur.
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : TC1 quiz TC2 quiz TC3 présentation de la cartographie de son territoire TC4 quiz

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : médiateurs sociaux

Pré requis : médiateurs sociaux en activité et toute personne souhaitant exercer une activité de médiation sociale

Durée de la formation :

– En présentiel : 2 + 1 jours soient 21 heures, ou

– En classes virtuelles : 4 séances de 2 heures + travaux intersession, soient 11 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- Acquérir les compétences de base nécessaires à la fonction de médiateur social
- S'approprier le cadre et les fonctions du médiateur
- Appréhender et s'approprier la méthodologie, les outils et les techniques de la médiation

Contenu de la formation

Expliquer les contours de la médiation

- Identifier les modes alternatifs de résolution de conflit
- Illustrer les avantages et les difficultés de la médiation
- Reconnaître les différents champs d'application de la médiation

Analyser les enjeux de la médiation sociale

- Définir le lien social : réparer ou construire
- Expliquer le conflit : gérer ou prévenir

Exercer le rôle du médiateur social et sa relation avec un public fragile

- Expliquer et mettre en œuvre le cadre déontologique
- Définir les conditions et les limites de l'intervention
- Décrire les compétences et s'approprier la posture du médiateur

Transférer la méthodologie et les techniques de médiation

- Mettre en œuvre les étapes incontournables d'un accueil et/ou d'une médiation
- Mobiliser ses compétences en situation de médiation sociale
- Simuler des situations d'accueil et/ou de médiation

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans la médiation sociale)

Méthodes pédagogiques :

- Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques
- L'animation pédagogique privilégie les mises en situation, jeux de rôle, les ateliers et les travaux en sous-groupe
- Utilisation de supports variés : documentation, films, enregistrements vidéo
- Fiches memo envoyées à la fin de formation

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

Ce module est équivalent au MS01 « Maîtriser le positionnement & le cadre d'intervention du médiateur social » de la certification France Médiation « Réaliser des interventions de médiation sociale » (inscrite au répertoire spécifique)

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : médiateurs sociaux

Prérequis : médiateurs sociaux en activité et toute personne souhaitant exercer une activité de médiation sociale **ET** avoir suivi la formation TC1 – Acquérir les fondamentaux de la médiation sociale

Durée de la formation :

– En présentiel : 2 jours soient 14 heures, ou

– En classes virtuelles : 4 séances de 2 heures + travaux intersession, soient 11 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- Appréhender et s'approprier les techniques de communication
- Comprendre les modes d'échanges et de relations interpersonnelles
- Savoir adapter sa communication aux différents publics

Contenu de la formation

Comprendre les enjeux d'une communication efficace

- Prendre conscience de la nécessité de communiquer
- Définir les grands principes de communication

Appréhender les modes d'échanges et de relations interpersonnelles

- Identifier les univers de relation possibles entre les personnes
- Adapter sa communication en fonction des publics
- Adapter sa communication en situation d'accueil collectif

Communiquer selon les principes du cadre déontologique de la médiation sociale (selon la norme NF X60-600)

- Appliquer les principes garantissant le processus de médiation sociale, discrétion, confidentialité, libre consentement, climat de confiance
- Mettre en œuvre les principes garantissant la posture du médiateur sociale : neutralité, impartialité, écoute active, reformulation

Communiquer avec un partenaire dans une situation de médiation

- Produire un document écrit en respectant les règles de lisibilité d'un écrit professionnel (courrier et e-mail)
- Savoir expliciter une situation dans un document écrit ou au téléphone

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans la médiation sociale)

Méthodes pédagogiques :

- Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques
- L'animation pédagogique privilégie les mises en situation, jeux de rôle, les ateliers et les travaux en sous-groupe
- Utilisation de supports variés : documentation, films, enregistrements vidéo et PPT
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : médiateurs sociaux

Prérequis : médiateurs sociaux en activité et toute personne souhaitant exercer une activité de médiation sociale **ET** avoir suivi la formation TC1 – Acquérir les fondamentaux de la médiation sociale

Durée de la formation :

– En présentiel : 2 jours soient 14 heures, ou

– En classes virtuelles : 2 séances de 2 heures + 2 séances de 3 heures, + travaux intersession, soient 14 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaires de la formation : à définir

Objectifs

- Identifier les acteurs et dispositifs d'un territoire
- Définir et situer son action au sein du territoire
- Analyser les pratiques de son réseau d'acteurs et réaliser une cartographie de son territoire
- Être identifié comme une personne ressource par son réseau (communiquer avec les acteurs de son territoire)
- Mettre en relation dans le cadre du processus de médiation

Contenu de la formation

Identifier les acteurs et dispositifs d'un territoire

- Définir les notions : territoire, acteur, partenaire, réseau et cartographie
- Analyser un territoire de manière systémique

Se situer sur son territoire

- Spécifier son rôle et ses activités
- Spécifier les acteurs de son territoire d'intervention
- Créer une cartographie de son territoire

S'inscrire dans un réseau d'acteurs locaux

- Faire connaître son action
- Savoir se présenter et communiquer avec les acteurs Être identifié comme une personne ressource

Mettre en relation dans le cadre d'un processus de médiation

- Situer l'orientation dans les étapes du processus de médiation (telle que définit dans le cadre de la norme NF X60-600)
- Réaliser un logigramme de l'orientation

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans la médiation sociale)

Méthodes pédagogiques :

- Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques
- L'animation pédagogique privilégie les mises en situation, jeux de rôle, les ateliers et les travaux en sous-groupe
- Utilisation de supports variés : documentation, films, enregistrements vidéo et vidéo projecteur.
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire.

Évaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Évaluation des acquis : présentation de la cartographie de son territoire

Ce module est équivalent au MS02 « Construire la cartographie des acteurs du territoire pour transmettre l'information et garantir un relais efficace » de la certification France Médiation « Réaliser des interventions de médiation sociale » (inscrite au répertoire spécifique)

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : médiateurs sociaux

Prérequis : avoir suivi la formation TC1 – Acquérir les fondamentaux de la médiation sociale ou une formation équivalente ou avoir une expérience en médiation sociale

Durée de la formation : 4 séances en classes virtuelles , 7 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- Comprendre le phénomène d'exclusion numérique pour proposer des solutions adaptées aux usagers
- Adopter la bonne posture lors d'une médiation sociale numérique
- Appréhender l'animation d'ateliers connectés

Contenu de la formation

Classe virtuelle 1 – durée 1 heure

- Découvrir et s'approprier les outils de la formation

Classe virtuelle 2 – durée 2 heures

- Comprendre le phénomène d'exclusion numérique
- Découvrir l'écosystème de l'inclusion numérique pour les PIMMS
- Panorama des acteurs de l'inclusion numérique : APTIC, La MedNum, Les Hubs, MissionSoNum, WetechCare...

Classe virtuelle 3 – durée 2 heures

- Agir pour l'inclusion numérique (stratégie et dispositifs Pimms Médiation (Pand@, PEN2.0))
- Réaliser un diagnostic efficace
- Mettre en place un accompagnement individuel vers l'autonomie (postures, astuces...)

Classe virtuelle 4 – durée 2 heures

- Mettre en place un accompagnement collectif vers l'autonomie numérique
- Découvrir et prendre en main la Petite Ecole du Numérique 2.0 (PEN)

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation à distance et dans la formation pour adulte)

Méthodes pédagogiques : méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques

Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation Evaluation des acquis : quiz

Assistance technique : documents d'accès au parcours envoyés en amont + hotline mail via le service formation

Assistance pédagogique : désignation d'un tuteur via le LMS avec hotline mail

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : médiateurs sociaux

Prérequis : avoir suivi la formation TC1 - Acquérir les fondamentaux de la médiation sociale ou une formation équivalente ou avoir une expérience en médiation sociale

Durée de la formation :

Option b : 1 jour, 7 heures

Option c : 2 jours, 14 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- Comprendre le phénomène d'exclusion numérique pour proposer des solutions adaptées aux usagers
- Adopter la bonne posture lors d'une médiation sociale numérique
- Organiser et animer des ateliers connectés

Contenu de la formation

Comprendre le phénomène d'exclusion numérique (b)

- Aspects théoriques : définition / l'exclusion numérique en France / notion de dématérialisation
- Liens entre numérique et insertion socio professionnelle (freins et symptômes)
- Les clés d'un diagnostic efficient

Adopter la bonne posture vis-à-vis des usagers lors d'un accompagnement en vue de leur donner la plus grande autonomie dans leur vie quotidienne (b)

- Les différents profils des usagers : jeu de carte
- Les postures : laisser faire / faire faire / Faire avec / Faire pour
- Les bonnes pratiques : comment adapter son accompagnement au profil des usagers
- Intégrer le numérique dans son métier de médiateur

Construire, organiser et animer des ateliers connectés (b+c)

- Construction d'un atelier
- Aspects logistiques et pédagogiques Se positionner en tant qu'animateur

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans la médiation sociale)

Méthodes pédagogiques :

- Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques
- L'animation pédagogique privilégie les mises en situation, jeux de rôle, les ateliers et les travaux en sous-groupe
- Utilisation de supports variés : documentation, films, enregistrements vidéo et vidéo projecteur
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : médiateurs sociaux

Prérequis : avoir suivi le module « acquérir les fondamentaux de la médiation sociale » ou une formation équivalente ou avoir une expérience en médiation sociale

Durée de la formation : 1 jour, 7 heures pour un groupe de 6 personnes, sinon 2 jours, 14 heures pour un groupe de taille supérieur (maximum 12)

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- Organiser l'action sur le terrain et la suivre
- Adopter une posture professionnelle adaptée à la médiation à domicile
- Mettre en œuvre le processus de médiation sociale à domicile

Contenu de la formation

Organiser la mission

- Préparer l'action et les visites
- Gérer le programme sur le terrain
- Suivre la progression des médiations et en faire le suivi

Développer une posture professionnelle en médiation à domicile

- Identifier les comportements à adopter et à éviter à l'intérieur du domicile
- Gérer les situations délicates
- Savoir rendre compte de son activité et donner des alertes

Mettre en œuvre la médiation à domicile

- Aborder le locataire
- Se présenter, présenter le Pimms Médiation, présenter l'action
- Inviter à l'échange, laisser la liberté de choix
- Dérouler le script, interagir, utiliser les supports en évitant les pièges

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans la médiation sociale)

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices en groupe
- Mises en situation filmées
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire.

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : médiateurs sociaux

Prérequis : médiateurs sociaux en activité et toute personne souhaitant exercer une activité de médiation sociale

Durée de la formation : 2 jours, 14 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- Prendre conscience de la valeur stratégique de l'accueil pour le professionnaliser
- Être plus à l'aise dans la communication et donner une image positive de sa mission
- Développer des aptitudes à écouter, informer, orienter
- Acquérir des outils de gestion des situations délicates ou conflictuelles

Contenu de la formation

Savoir accueillir : se positionner avec justesse et positiver l'image de sa structure

- Comprendre les enjeux de l'accueil pour le client et pour l'entreprise / l'établissement
- Comprendre les exigences et la rigueur des situations d'accueil : en face à face, au téléphone...

Développer ses qualités de communicant : du savoir-faire au savoir-être

- Rappel sur les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- S'exprimer avec aisance, tact et diplomatie
- Utiliser un vocabulaire approprié pour transmettre des messages clairs et compréhensibles Comprendre l'importance de la communication non verbale : gestes, postures, regards, sourire
- Connaître les techniques d'écoute, le questionnement et la reformulation

Faire face aux situations délicates

- Répondre et accueillir les interlocuteurs "difficiles" : les mécontents, les agressifs, les confus, les bavards...
- Appréhender les spécificités de l'accueil des publics handicapés : son comportement, sa façon de communiquer
- Connaître les techniques de communication fondamentales pour répondre à l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse S'affirmer et savoir dire non... tout en restant constructif et respectueux
- Gérer ses émotions et "positiver" ses attitudes dans les moments délicats

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans la médiation sociale)

Méthodes pédagogiques :

- Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques
- L'animation pédagogique privilégie les mises en situation, jeux de rôle, les ateliers et les travaux en sous-groupe Utilisation de supports variés : documentation, films, enregistrements vidéo et vidéo projecteur
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire

Évaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Évaluation des acquis : mise en situation d'un accueil

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : médiateurs sociaux ou être en situation professionnelle d'accueillir du public

Prérequis : médiateurs sociaux en activité et toute personne souhaitant exercer une activité de médiation sociale

Durée de la formation : 2 jours, 14 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- Renforcer sa capacité à accueillir et à élaborer une relation d'aide avec des publics difficiles
- Appréhender la mécanique des conflits
- Faciliter l'élaboration de pratiques professionnelles adaptées

Contenu de la formation

Accueillir des publics difficiles

- Comprendre la relation avec un public difficile
- Appréhender la représentation de l'accueillant par l'utilisateur/le client
- Savoir faire face à un interlocuteur agressif

Comprendre le conflit et ses mécanismes

- Appréhender la notion de conflit : définition, représentation, mécanismes
- Identifier les outils pour l'accueillant en terme de posture
- Travailler les bonnes pratiques

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans la médiation sociale)

Méthodes pédagogiques :

- Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques
- L'animation pédagogique privilégie les mises en situation, jeux de rôle, les ateliers et les travaux en sous-groupe Utilisation de supports variés : documentation, films, enregistrements vidéo et vidéo projecteur
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : médiateurs sociaux ou être en situation professionnelle d'accueillir du public

Prérequis : médiateurs sociaux en activité et toute personne souhaitant exercer une activité de médiation sociale

Durée de la formation : 1 jour, 7 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- Développer des comportements de précaution et des réflexes qui permettront de réduire les risques d'agression
- Identifier la nature objective du risque et les comportements « protecteurs »
- Déceler les prémices d'une agression
- Mettre en place des techniques permettant de déjouer l'agression ou d'en réduire l'impact

Contenu de la formation

Avoir des repères pour agir

- Comprendre les enjeux
- Définir les responsabilités
- Identifier les ressources

Appréhender les comportements de précaution avant l'agression

- Identifier les comportements de précaution au cours de l'agression
- Connaître les risques
- Déjouer les prémices de l'agression
- Dépasser le doute
- Appréhender la dynamique d'une agression
- Contenir la violence d'un agresseur
- Opposer les limites et les contraintes

Mettre en situation les comportements de précaution

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans la médiation sociale)

Méthodes pédagogiques :

- Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques
- L'animation pédagogique privilégie les mises en situation, jeux de rôle, les ateliers et les travaux en sous-groupe Utilisation de supports variés : documentation, films, enregistrements vidéo et vidéo projecteur
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire.

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : mise en situation

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : médiateurs sociaux

Prérequis : médiateurs sociaux en activité dans une structure labellisée « Point Conseil Budget » (PCB)

Durée de la formation : 2 jour, 14 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- Elaborer un diagnostic budgétaire
- Assurer un accompagnement budgétaire
- Compléter, déposer et accompagner le surendettement

Contenu de la formation

Appréhender la relation à l'argent

- Déconstruire ses représentations
- Identifier la place de l'argent dans les relations sociétales
- Acquérir les savoir-faire, attitudes, postures

Poser un diagnostic budgétaire

- Co construire un budget avec un usager
- Lire et analyser des relevés de comptes
- Intégrer l'environnement de l'usager

Accompagner à la gestion budgétaire

- Identifier les principaux produits d'épargne et les principaux crédits (immobilier, consommation...)
- Identifier les situations relevant du surendettement
- Déposer un dossier de surendettement

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé en Economie sociale familiale (expérience significative dans l'animation de formation et dans la médiation sociale)

Méthodes pédagogiques :

- Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques
- L'animation pédagogique privilégie les mises en situation, jeux de rôle, les ateliers et les travaux en sous-groupe
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : médiateurs sociaux

Prérequis : médiateur social en activité

Durée de la formation : 4 jours, 12 heures, sur 3 mois

Coût de la formation : sur devis

Horaire de la formation : à définir

Formation multimodale

Objectifs

- Acquérir une posture professionnelle
- Construire et consolider une conscience professionnelle pour renforcer son employabilité
- Développer son savoir-être en entreprise

Contenu de la formation

La formation est sous format multimodale

Mois 1

Classe virtuelle 1 et 2 – 4,5 heures

- Découvrir la plateforme de formation
- Appréhender le rapport au travail : responsabilisation, distinction entre sphère privée et sphère professionnelle, codes du monde du travail.
- Respecter les règles du travail : respect du planning, de l'environnement professionnel, de ses collègues et de sa hiérarchie
- Adopter une posture professionnelle : attitude, tenue vestimentaire, hygiène...

Mois 2

Classe virtuelle 3 – 2,25 heures

- Analyser sa pratique et mettre en place des stratégies d'ajustement
- Construire une identité professionnelle : travail sur l'image de soi et la posture professionnelle
- Adopter la bonne attitude au quotidien, trouver son style pour donner une bonne image de soi
- Comprendre l'impact du comportement non verbal sur ses relations professionnelles
- Optimiser sa communication verbale et non verbale

Mois 3

Classe virtuelle 4 – 2,25 heures

- Effectuer une analyse et un bilan de sa période d'intégration

Travail intersession – Documents supports – 3 heures

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation, dans la formation pour adulte, et l'animation de classes virtuelles)

Méthodes pédagogiques :

- Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques.
- Partir du vécu des professionnels / Privilégier une dynamique interactive et participative / Faciliter les processus d'apprentissage à travers des moments de partage et de réflexion / Privilégier l'expérimentation à travers des exercices pratiques
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

Assistance technique : documents d'accès au parcours envoyés en amont + hotline mail via le service formation

Assistance pédagogique : désignation d'un tuteur via le LMS avec hotline mail

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : médiateurs sociaux ou être en situation professionnelle d'accueillir du public

Prérequis : médiateurs sociaux en activité ou toute personne souhaitant exercer une activité de médiation sociale

Durée de la formation : 1 jour, 7 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- Déconstruire ses représentations sur les violences conjugales et sexuelles
- Identifier les mécanismes opérants
- Repérer les indices d'un contexte de violences conjugales et/ou sexuelles
- Adapter sa posture d'accueil et d'écoute auprès des victimes
- Développer ses stratégies d'intervention dans les limites de son cadre professionnel
- Identifier les partenaires pour ne pas rester seul et orienter les victimes

Contenu de la formation

- Les différentes formes de violences conjugales et sexuelles
- Le cycle des violences conjugales
- L'emprise
- Les freins à la libération de la parole
- Les éléments de repérage
- Les caractéristiques sociodémographiques
- Le dépôt de plainte
- Spécificité de l'accueil et de l'écoute de victimes
- Les partenaires de la prise en charge

Informations générales

Formateur : Intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et spécialiste des violences conjugales, des violences sexuelles et sexistes, des stéréotypes de genre et des émotions)

Méthodes pédagogiques :

- Méthode active et participative. Les séquences pédagogiques s'élaborent autour d'un partage de l'expérience de terrain et d'apports théoriques. Une pédagogie active et participative favorise la dynamique du groupe et la dimension réflexive des contenus
- Module interactif avec supports audiovisuels : PowerPoint et vidéo
- Études de cas, brainstorming, mise en situation, échanges d'expériences, apports théoriques
- Échanges : questions-réponses tout au long de l'intervention
- À la fin de la formation, sera remis un lien vers une mallette pédagogique contenant les PowerPoint, les courts métrages diffusés, des outils et des ressources supplémentaires

Évaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Évaluation des acquis : Tout au long de la formation, des évaluations formatives sont mise en place afin de réguler les apprentissages. Un dispositif adapté permet aux stagiaires au travers de feed-back, de remotorisation en début de séance, d'études de cas ou de mises en situation d'évaluer le niveau de leurs acquis au regard des objectifs de la formation

- Une fiche d'évaluation, qui permet à chaque stagiaire d'exprimer ses acquis et appréciations du stage, est remplie à l'issue de la formation

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : toute personne ayant la volonté de renforcer sa confiance en soi

Prérequis : volonté de s'impliquer dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices

Durée de la formation : 1 jour, 7 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- Renforcer l'estime de soi
- Savoir se présenter en public de manière claire et concise

Contenu de la formation

Comprendre les mécanismes de la confiance en soi et de l'estime de soi

- Faire un autodiagnostic pour se situer
Prendre conscience et comprendre l'impact de ses croyances positives et limitantes
- Explorer différents ressorts pour renforcer la confiance en soi

Identifier ses valeurs, ses qualités et ses atouts

- Valoriser ses atouts
- Reconnaître ses qualités
- Renforcer l'affirmation de soi

Préparer son intervention orale

- Apprendre à gérer le stress
- Travailler la communication verbale et non verbale
- Structurer sa présentation

Gagner en aisance en s'entraînant

- Mettre en pratique par des simulations (elles pourront être filmées à la demande)
- Analyser sa pratique et mettre en place des stratégies d'ajustement
- Effectuer un bilan

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans la médiation sociale)

Méthodes pédagogiques :

- Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques
- L'animation pédagogique privilégie les mises en situation, jeux de rôle, les ateliers et les travaux en sous-groupe
- Utilisation de supports variés : documentation, films, enregistrements vidéo et vidéo projecteur
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : mise en situation

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : médiateurs sociaux

Prérequis : médiateur social en activité

Durée de la formation : 1 séance de 2 à 3 heures par mois

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- Renforcer sa capacité à accueillir et à élaborer une relation d'aide avec des publics en difficulté émotionnelle
- Appréhender la mécanique des émotions
- Faciliter l'élaboration de pratiques professionnelles adaptées

Contenu de la formation

Accueillir des publics en difficulté émotionnelle (peurs, colère, souffrance,...)

- Comprendre la relation avec un public en difficulté émotionnelle
- Appréhender la représentation de l'accueillant par l'usager/le client
- Échanger avec assertivité avec un interlocuteur en difficulté émotionnelle

Comprendre l'émotion et ses mécanismes

- Définir l'émotion, ses représentations, ses mécanismes
- Identifier et utiliser les outils pour l'accueillant en terme de posture
- Adopter les bonnes pratiques

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans la médiation sociale) dans l'analyse de pratique

Méthodes pédagogiques :

- Apports individuels quant aux situations concrètes rencontrées par les membres du groupe dans leurs actions
- Clarification des différents éléments : faits, ressentis, jugements, généralisations, croyances...
- Mise en ressources des personnes et du groupe au cours des différentes étapes du travail
- Mise en situation de ce qui se joue dans l'espace de la relation pour chacun des protagonistes : messages, impact émotionnel, comportements, processus de pensée, croyances... Apports d'outils ou de modèles de compréhension,
- Mise à jour des processus sous-jacents à la situation (non-dits, liens inconscients, identifications...) Prise de recul, analyse, compréhension, recherche d'options...

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation



**À destination des
encadrants**

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : directeur Pimms Médiation ou toute autre personne susceptible d'être en lien avec la comptabilité et la gestion

Prérequis : être directeur ou gestionnaire d'une structure

Coût de la formation : 1 900 €/ personne, pris en charge dans le contrat de franchise sociale

Lieu de la formation : à distance

Horaire de la formation : 9h30 à 12h30 / 14h00 à 17h00

Objectifs

- Savoir lire et analyser des documents comptables
- Connaitre et savoir utiliser les outils de gestion de sa structure

Contenu de la formation

Préalables

- Les obligations comptables
- Les différents types de comptabilité
- Comptabilité de trésorerie / comptabilité d'engagement
- Tenir sa comptabilité au quotidien (rapprochement bancaire, etc.)
- Le rapport financier

1ère partie : la comptabilité comme outil d'aide à la décision

Les bases de la comptabilité

- Présentation et explication du compte de résultat : comptes de charges, comptes de produits, comptes de valorisation, présentation du résultat, présentation et explication du bilan
- Présentation et explication du bilan : qu'est-ce qu'un bilan ? Comment est-il construit ? Quand édite-t-on ce document ? Analyse du bilan

Analyse financière

- Cas concret

La comptabilité analytique

- Qu'est-ce que la comptabilité analytique
- Quels compléments d'information permet-elle d'obtenir ?
- Comment mettre en place une comptabilité analytique ? : identification des charges directes et des charges indirectes, identification des produits directs et des produits indirects, calcul des clés de répartition

2ème partie : les outils de gestion pour piloter l'association

- Le budget prévisionnel : principes de construction, identifier les charges pour un projet, identifier les produits mobilisables
- Le suivi budgétaire : principes de construction, suivi budgétaire comme outil d'aide à la décision
- Le plan de trésorerie : principes de construction, plan de trésorerie comme outil d'aide à la décision

Informations générales

Formateur : consultant de l'ADDEL, spécialiste des fonctions supports dans les petites et moyennes structures

Méthodes pédagogiques :

La conception pédagogique repose sur une pédagogie spécifique basée sur la préoccupation de fournir aux stagiaires des éléments théoriques et pratiques qui puissent réellement leur servir au quotidien :

- Donner du sens à l'apprentissage en partant du vécu des participants (savoir-être)
- Travailler sur des cas pratiques et des mises en situation concrets pour donner de l'aisance (savoir-faire)
- Expliquer simplement des choses complexes pour faciliter l'appropriation rapide de connaissances (savoir)

Remise d'un support pédagogique reprenant les principaux points abordés en fin de formation

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : étude de cas

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : directeur Pimms Médiation ou toute autre personne susceptible de répondre à des marchés publics

Prérequis : répondre à des appels d'offres, ou avoir l'intention de le faire

Durée de la formation : 2 jours, 12 heures

Coût de la formation : 1 900 €/ personne, pris en charge dans le contrat de franchise sociale

Lieu de la formation : à distance

Horaire de la formation : 9h30 – 17H

Objectifs

- Savoir élaborer un système de veille sur les appels d'offres et les marchés publics
- Comprendre les motivations implicites ou explicites de la commande
- Savoir rédiger une réponse claire, opérationnelle et originale intégrant les données de la commande, les orientations principales des politiques publiques et les attendus pour produire une valeur ajoutée originale
- Acquérir une vision claire des stratégies et tactiques les plus efficaces dans les différents types de négociation

Contenu de la formation

Expliquer les différentes formes de financements émanant des acteurs publics et leurs modalités de fonctionnement

- Identifier les différents types de financements publics
- Différencier le fonctionnement entre le marché public et les appels à projets

Comprendre le fonctionnement des marchés publics

- Décrypter les documents de marché
- Identifier les différents types de marchés et les documents de marché
- Comprendre ce qu'est la candidature ?
- Préparer le mémoire technique: définir son offre et son prix
- Soutenir son offre oralement
- Se positionner seul ou à plusieurs (cotraitance/sous-traitance)
- Distinguer les réponses possibles de l'acheteur (offre inacceptable/irrégulière/inappropriée/anormalement basse)
- Suivre l'exécution de son marché

Organiser une veille efficace

- Trouver l'information
- Capitaliser les informations
- Mutualiser les informations au sein des équipes
- Construire des outils et des process de veille adaptés

Informations générales

Formateur : consultant de l'ADDEL ayant plus de dix ans d'expérience en gestion de projet, spécialiste des fonctions supports dans les petites et moyennes structures

Méthodes pédagogiques :

Pédagogie basée sur l'expérience de terrain quotidienne autour de 3 axes :

- Donner du sens à l'apprentissage en partant du vécu des participants (avoir-être)
- Travailler sur des cas pratiques et des mises en situation concrets pour donner de l'aisance (savoir-faire)
- Expliquer simplement des notions complexes pour faciliter l'appropriation rapide de connaissances (savoir)

Avec des modules alternant mises en situation et apports théoriques, avec pour souci permanent le développement des compétences, de l'autonomie et de la capacité d'initiative des stagiaires

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

Assistance technique : documents d'accès au parcours envoyés en amont + hotline mail via le service formation

Assistance pédagogique : désignation d'un tuteur via le LMS avec hotline mail

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : directeur Pimms Médiation

Prérequis : être directeur d'un Pimms Médiation

Durée de la formation : 2 jours, 12 heures

Coût de la formation : 1 900 €/ personne, pris en charge dans le contrat de franchise sociale (CFS)

Lieu de la formation : à distance

Horaire de la formation : 9h30 - 17H

Objectifs

- Comprendre les obligations comptables au regard du budget
- Identifier les changements sociaux provoqués par le dépassement de certains seuils d'effectifs
- Identifier l'impact fiscal de certains financements

Contenu de la formation

Comprendre les obligations comptables

- Identifier les obligations comptables selon le profil de sa structure
- Répondre à l'obligation de dépôt des comptes
- Identifier les acteurs de la comptabilité : rôle de chacun et obligation de recours

Identifier les changements sociaux provoqués par le dépassement de certains seuils d'effectifs

- Appréhender les impacts sur la représentation du personnel (obligations, fonctionnement des instances,...)
- Identifier les changements dans les cotisations sociales (FNAL, versement transport, cotisation de prévoyance, ...)
- Connaître les obligations en matière de santé et sécurité des salariés
- Comprendre les évolutions en matière de cotisation à la formation professionnelle

Appréhender les changements liés à l'évolution du modèle économique en matière de fiscalité

- Connaître l'exception fiscale liée à la loi 1901 la loi 1901 et l'exception fiscale
- Comprendre le diagnostic fiscal : pourquoi est-il fait? Quelles en sont les composantes?
- Différencier les impôts commerciaux et taxe sur les salaires
- Connaître la démarche pour demander la reconnaissance d'intérêt général

Informations générales

Formateur : consultant de l'ADDEL ayant plus de quinze ans d'expérience en matière de formations et de conseil en direction des structures de l'économie sociale et solidaire

Méthodes pédagogiques :

Pédagogie basée sur l'expérience de terrain quotidienne autour de 3 axes :

- Donner du sens à l'apprentissage en partant du vécu des participants (avoir-être)
- Travailler sur des cas pratiques et des mises en situation concrets pour donner de l'aisance (savoir-faire)
- Expliquer simplement des notions complexes pour faciliter l'appropriation rapide de connaissances (savoir)

Avec des modules alternant mises en situation et apports théoriques, avec pour souci permanent le développement des compétences, de l'autonomie et de la capacité d'initiative des stagiaires

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

Assistance technique : documents d'accès au parcours envoyés en amont + hotline mail via le service formation

Assistance pédagogique : désignation d'un tuteur via le LMS avec hotline mail

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : directeurs ou responsable de sites Pimms Médiation

Prérequis : être en situation professionnelle de gérer et d'administrer du personnel au quotidien

Durée de la formation : formation **modulaire** de 2 heures à 16 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : en classes virtuelles (possibilité de présentiel sur demande)

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- Maîtriser les différents aspects de la gestion du personnel
- Professionnaliser ses méthodes de travail
- Suivre les dossiers individuels des salariés et effectuer les déclarations obligatoires

Contenu de la formation

8 modules de 2 heures à choisir parmi la liste suivante :

- Réaliser une déclaration unique d'embauche (DUE)
- Rédiger un contrat de travail
- Solliciter la médecine du travail
- Optimiser la gestion des congés payés
- Décrypter un bulletin de salaire
- Mettre en œuvre les compléments santé
- Gérer les arrêts de maladie et les accidents de travail
- Organiser les élections professionnelles

Les modules peuvent être suivis indépendamment les uns des autres

Points forts

- Format court et modulaire pour être rapidement opérationnel sur une tâche administrative de gestion RH
- Animation par un consultant expert et issu du réseau

Informations générales

Formateur : Intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation), avec une expérience de 20 ans en RH

Méthodes pédagogiques :

- Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

Assistance technique : documents d'accès au parcours envoyés en amont + hotline mail via le service formation

Assistance pédagogique : formateur

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : correspondants qualité sur la norme NF X60-600

Prérequis : correspondants qualité en activité et toute personne souhaitant exercer une activité de correspondance qualité sur la norme NF X60-600

Durée de la formation : 1 jour, 7 heures

Coût de la formation : pris en charge dans le contrat de franchise sociale

Lieu de la formation : à distance

Horaire de la formation : 9h30 à 17H

Objectifs

- Tenir le poste de correspondant qualité
- Connaître la posture
- Se familiariser avec les outils du management

Contenu de la formation

- Rappels de grands principes qualité de la norme de médiation sociale NF X60-600
- La mission des correspondants qualité Pimms Médiation, l'organisme qualité, les attendus de l'Union, les attendus de la norme de médiation sociale
- Les principaux outils des correspondants qualité Pimms Médiation : tableau de bord, plan d'actions, revue qualité, traitement des suggestions / réclamations
- La maîtrise des informations documentées : structure documentaire, différence entre document et enregistrement, règles de création, approbation, diffusion, accès, modification, archivage, al liste des documents
- L'amélioration continue : les actions immédiates, la détermination des causes, les actions correctives, la mesure d'efficacité des actions
- La préparation de l'audit de certification : les questions types de l'auditeur de certification, la bonne attitude des audités, les bons réflexes, les éléments de langage

Informations générales

Formateur : Intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans son domaine d'expertise)

Méthodes pédagogiques :

- Alternance d'apports théoriques (1/3 de temps), d'exercices pratiques (1/3 de temps) et d'échanges (1/3 de temps)
- Exemples d'exercices à réaliser en formation :
- Renseigner un tableau de bord
- Renseigner un plan d'action
- Renseigner un traitement de suggestion / réclamations clients
- Renseigner une revue qualité locale

Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

Assistance technique : documents d'accès au parcours envoyés en amont + hotline mail via le service formation

Assistance pédagogique : désignation d'un tuteur via le LMS avec hotline mail

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : formateurs internes, tuteurs, encadrants de proximité, directeurs Pimms Médiation

Prérequis : être en situation de former en situation de travail ET avoir une expérience en ingénierie et/ou en animation de formation (formelles ou informelles)

Durée de la formation : en présentiel 2 jours, 14 heures ou à distance 4 séances de 2,5 heures + 4 heures de travail intersession

Coût de la formation : à définir

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- Vérifier l'opportunité et la faisabilité d'une action de formation en situation de travail (AFEST)
- Identifier et rendre les situations de travail apprenantes
- Mobiliser des connaissances issues de l'analyse du travail pour faciliter une approche pédagogique réflexive

Contenu de la formation

Identifier les particularités de l'AFEST

- Expliquer les différences entre parcours d'AFEST et parcours de formation présentiel et/ou distancié

Analyser l'organisation du travail

- Étudier la faisabilité d'une AFEST
- Recueillir l'expression du besoin d'une AFEST
- Réaliser l'analyse du travail préalable à la mise en œuvre d'AFEST en identifiant les compétences visées

Concevoir le parcours de formation AFEST

- Élaborer la progression pédagogique de son parcours de formation
- Repérer la place de la réflexion dans la pédagogie de l'activité, repères méthodologiques
- Comprendre les liens entre situation de travail et compétences

Accompagner un apprenant en situation de travail

- Organiser et déployer le parcours de formation AFEST
- Distinguer « réflexivité » et « évaluation » pour mettre en œuvre une séquence réflexive
- Évaluer objectivement les acquis et valider la progression des AFEST

Informations générales

Formateur : Intervenant spécialisé : expérience significative dans l'animation de formation, dans la médiation sociale et certifié référent « AFEST » AAFEST RS5525

Méthodes pédagogiques :

- Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques
- Travaux en sous-groupe
- Fiches mémo envoyées à la fin de formation par voie électronique

Évaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Évaluation des acquis : quiz ou évaluation tout au long de la formation à partir d'une situation professionnelle réelle

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : tuteur encadrant un médiateur dans le cadre d'un Parcours Emploi et Compétences (PEC)

Prérequis : être en situation professionnelle d'encadrer un médiateur dans le cadre d'un Parcours Emploi et Compétences

Durée de la formation : 14 heures (1,5 h prise en main techniques + 5 séances de 2,5 h ou 6 séances de 2 heures)

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Modalités de la formation : classe virtuelle

Objectifs

- Maîtriser les éléments de contexte du tutorat
- Savoir élaborer une situation de travail formative
- Intégrer les spécificités de la transmission d'adulte à adulte
- Savoir évaluer les apprentissages d'un salarié en tutorat
- Offrir aux tuteurs un espace de parole et d'expression des situations professionnelles rencontrées dans l'emploi de façon à les aider à mieux appréhender leurs missions
- S'approprier de nouveaux outils méthodologiques de travail de façon concertée et partagée
- Développer des capacités de compréhension et d'ajustement à autrui
- Faire une auto-évaluation de sa pratique

Contenu de la formation

- Enjeux et fondements du tutorat
- Rôles et fonctions du tuteur
- Déterminants d'une situation de travail
- Situation de travail formative
- Transmission des compétences dans le cadre du tutorat
- Evaluation des compétences
- Outils de gestion et de suivi des activités de tuteur
- Présentation de l'analyse des pratiques professionnelles : fonctions / bénéfices / points clefs / méthodologie
- Analyse de situations professionnelles spécifiques

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans la médiation sociale)

Moyens et méthodes pédagogiques

- Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques
- Libre expression des participants à partir de situations vécues, questionnement par le groupe, décryptage des situations et des réactions rencontrées, évocation de l'écart entre le prescrit et le réalisé, formulation d'hypothèses nouvelles, synthèse
- Utilisation de supports variés : documentation, vidéos
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire

Moyens techniques

- Le stagiaire accède au contenu et aux ressources nécessaires à la formation par réception des supports de formation par mail ou via une plate-forme LMS
- Si nécessaire le stagiaire peut contacter le formateur lors de la formation par téléphone, par mail, via le LMS, en dehors des temps de formation

Modalités de suivi

- Tracking du LMS
- Le suivi de la formation est piloté par le formateur au travers de compte-rendu, un bilan intermédiaire est organisé à mi-parcours

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

Assistance technique : documents d'accès au parcours envoyés en amont + hotline mail via le service formation

Assistance pédagogique : désignation d'un tuteur via le LMS avec hotline mail

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : directions/encadrements/gouvernances locales Pimms Médiation

Prérequis : aucun

Durée de la formation : 2 séances en classes virtuelles, travail inter session, soient 5 heures, 1 jour

Coût de la formation : à définir

Lieu de la formation : à définir

Formation multimodale

Objectifs

- Découvrir et s'approprier la stratégie d'inclusion numérique des Pimms Médiation
- Comprendre le phénomène d'exclusion numérique pour proposer des solutions adaptées aux usagers
- Appréhender les dispositifs d'inclusion numérique dans les Pimms Médiation

Contenu de la formation

Classe virtuelle 1 – durée 1,5 heures

- Découvrir et s'approprier la stratégie d'inclusion numérique des Pimms Médiation
- Echanger et co-construire sur l'inclusion numérique
- Prioriser les actions à mettre en œuvre

Intersession 2 heures

- À partir du document « Stratégie d'inclusion numérique Réseau national Pimms Médiation », étudier la transférabilité dans sa structure

Classe virtuelle 2 – durée 1,5 heures

- Comprendre le phénomène d'exclusion numérique
- Appréhender l'écosystème de l'inclusion numérique pour les Pimms Médiation : APTIC, La MedNum, Les Hubs, MissionSoNum, WetechCare...
- Identifier les dispositifs Pimms Médiation : Pand@ et Petite Ecole du Numérique (PEN)

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans la médiation sociale)

Méthodes pédagogiques :

- Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

Assistance technique : documents d'accès au parcours envoyés en amont + hotline mail via le service formation

Assistance pédagogique : désignation d'un tuteur via le LMS avec hotline mail

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : managers de proximité (responsable de site, directeur de structure de petite taille), ou tout autre personne souhaitant suivre un module en particulier en fonction de sa situation professionnelle et/ou de ses souhaits d'évolutions professionnelles

Prérequis : être en situation (ou en projet) de management de proximité

Durée de la formation : de 1 à 9 jours

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Une offre de formation "sur-mesure", modulable à construire ensemble adaptée à votre activité, à vos missions, à vos problématiques !

Vous choisissez les thématiques qui vous intéressent et construisez votre cycle de formation.

Objectifs

- o Comprendre les exigences de sa fonction et y répondre
- o Développer son potentiel de leader
- o Motiver les équipes par un management collaboratif responsabilisant
- o Se former pour former en interne
- o S'affirmer dans les situations de tension

Contenu de la formation

Développer sa force de conviction à l'oral - 2 j

- o Partager une vision commune du rôle de responsable et des situations importantes à l'oral pour assurer son leadership
- o Développer l'assurance de soi à l'oral dans des situations de communication
- o Construire, faire passer un message, convaincre, face à différents interlocuteurs

Etre innovant dans la conduite de réunion - 1 j

- o Rappeler les fondamentaux d'une conduite de réunion
- o Identifier les conditions de réussite pour créer une ambiance propice à l'innovation
- o Oser casser la routine et les habitudes

Se former à la communication authentique et bienveillante - 2 j

- o Entendre ses jugements, reproches, critiques et ceux des autres et savoir les transformer
- o Identifier ce qui dans la communication prévient ou génère des tensions relationnelles
- o Comprendre le message de ses émotions et réactions
- o Savoir s'exprimer d'une manière qui donne plus de chance d'être entendu
- o Etre davantage à même d'écouter l'autre et se relier à ce qui lui tient à cœur
- o Apprendre à rétablir ou instaurer un dialogue qui permet la compréhension mutuelle

Développer l'habileté managériale (approche systémique) - 2 j

- o S'entraîner aux nouvelles clefs de lecture des comportements et relations en situation de management
- o Prendre de l'information et situer leurs interventions en fonction d'un contexte complexe,
- o Favoriser la motivation et la volonté d'agir
- o Identifier des stratégies facilitant la prévention de relations dommageables et, par là-même, élargir leurs compétences en matière de relationnel
- o Accueillir les critiques et remarques
- o S'approprier des méthodologies/outils/techniques pratiques de régulation et d'accompagnement de groupe

Construire et animer des sessions de formation internes - 2 j

- o Appréhender les bases de l'ingénierie de formation (formalisation écrite)
- o Maîtriser les principales méthodes pédagogiques d'animation
- o Créer une dynamique de groupe et susciter l'intérêt

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans son domaine d'expertise)

Méthodes pédagogiques :

- o Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques
- o L'animation pédagogique privilégie les mises en situation, jeux de rôle, les ateliers et les travaux en sous-groupe
- o Utilisation de supports variés : documentation, films, enregistrements vidéo et vidéo projecteur
- o Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de chaque module de formation

Evaluation des acquis : quiz et mises en situation (se référer aux programmes)

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : managers de proximité (responsable de site, directeur de structure de petite taille), ou tout autre personne souhaitant suivre un module en particulier en fonction de sa situation professionnelle et/ou de ses souhaits d'évolutions professionnelles

Prérequis : être en situation (ou en projet) de management de proximité

Durée de la formation : 2 jours, 14 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaires de la formation : à définir

Objectifs

- Partager une vision commune du rôle de responsable et des situations importantes à l'oral pour assurer son leadership
- Développer son assurance à l'oral dans des situations de communication
- Construire, faire passer un message, convaincre face à différents interlocuteurs

Contenu de la formation

- Se connaître, identifier ses forces et ses faiblesses en situation d'expression orale
- Connaître et pratiquer les 7 règles d'or de l'expression orale (DRAGUER) (KISSSS)
- Mesurer l'impact de la communication non verbale
- Se mettre en situation interne positive (les positions de vie, les modes internes de représentation)
- Développer ses « états ressources » internes pour gérer ses émotions (trac, peur, jugement interne négatif...)
- Organiser, faire passer son message de façon attractive, convaincante, concise et adaptée à son interlocuteur (préparation et structuration, objectifs, idées clés, adapté aux destinataires)
- Argumenter et répondre aux objections face à une équipe, un groupe, un interlocuteur sans se laisser déstabiliser

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans son domaine d'expertise)

Méthodes pédagogiques :

Les méthodes choisies sont des méthodes actives, créatives et ludiques pour mettre les personnes en action dans différentes situations, tout en créant un climat de confiance propice aux exercices

- La vidéo est utilisée pour permettre à chacun de s'évaluer et de mesurer les progrès
- L'expérience théâtrale et de consultante en communication de l'intervenante permet de pratiquer des méthodes utiles à la gestion de son corps, de sa voix, de la décontraction, de la posture adaptée, et du bon ciblage du message
- Une courte intervention sera à préparer par les participants pour le deuxième jour

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : mise en situation

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : managers de proximité (responsable de site, directeur de structure de petite taille), ou tout autre personne souhaitant suivre un module en particulier en fonction de sa situation professionnelle et/ou de ses souhaits d'évolutions professionnelles

Prérequis : être en situation (ou en projet) de management de proximité

Durée de la formation : 1 jour, 7 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaires de la formation : à définir

Objectifs

- Rappeler les fondamentaux d'une conduite de réunion, selon la méthode « T A R O P », les trois fonctions clés d'un animateur production, facilitation, régulation et les principaux outils inhérents à leur maîtrise.
- Identifier les conditions de réussite pour créer une ambiance propice à l'innovation : impulser un état d'esprit bienveillant, de convivialité, confiance, humour, méthodes de créativité, modifier la disposition de la salle, lieux...
- Oser casser la routine et les habitudes (icebreakers, bouger, posture interne et externe de l'animateur, exemplarité, sortir, faire bouger, jouer, rire, ...)

Contenu de la formation

- La méthode « T R O P », les techniques des questions et la reformulation (rappel)
- La méthode I C O de Will Schutz
- Les techniques de créativité : la méthode des post-It, la méthode Méta-plan, le brainstorming et ses règles du jeu, le concassage, la démolition en règles, le dessin, le mime, l'improvisation, l'exagération du problème, le portrait chinois...
- Les 4 étapes du processus de l'innovation
- Les différents icebreakers (photos langage, la météo, la balle, les boules de papiers, le clap...)
- La méditation du rire, le silence, la respiration...
- Les trois kifs par jour pour se mettre dans une posture interne positive, et se libérer des préjugés et de certains paradigmes...

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans son domaine d'expertise)

Méthodes pédagogiques :

Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques

- L'animation pédagogique privilégie les mises en situation, jeux de rôle, les ateliers et les travaux en sous-groupe
- Utilisation de supports variés : documentation, films, enregistrements vidéo et PPT
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire.

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Inspirée du processus de Communication Non Violente (CNV) de Marshall Rosenberg

Public visé : toute personne « encadrant(e) de proximité »

Prérequis : être en situation d'encadrer une équipe

Durée de la formation : 2 jours, 14 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- o Entendre mes jugements, reproches, critiques et ceux des autres et savoir les transformer
- o Identifier ce qui dans la communication prévient ou génère des tensions relationnelles
- o Comprendre le message de mes émotions et réactions
- o Savoir m'exprimer d'une manière qui me donne plus de chance d'être entendu
- o Etre davantage à même d'écouter l'autre et me relier à ce qui lui tient à cœur
- o Apprendre à rétablir ou instaurer un dialogue qui permet la compréhension mutuelle

Contenu de la formation

Journée 1

Matin

- o Un temps pour faire connaissance
- o Le recueil des attentes
- o La mise en place du cadre avec le groupe
- o La découverte et la prise en compte de deux éléments de base de la communication non violente : les besoins et les ressentis

Après-midi

- o Nos habitudes de langage et leurs impacts
- o La distinction entre les jugements, les interprétations et les observations
- o La place de l'intention : Sortir du « qui a tort – qui a raison » pour se centrer sur la relation
- o La pratique de l'assertivité dans l'expression

Journée 2

Matin

- o Les habitudes d'écoute et leur impact dans la relation
- o La pratique de l'écoute empathique au service du lien avec l'interlocuteur

Après-midi

- o Deux manières habituelles et deux nouvelles manières de recevoir un message difficile, pour faire à l'agressivité
- o Les caractéristiques d'une demande claire soutenant la coopération
- o L'Évaluation des apprentissages

Informations générales

Formateur : formateur CNV® et médiateur CNV®

Méthodes pédagogiques :

- o Le but pédagogique est d'apprendre au travers des situations professionnelles concrètes. La formation sera interactive et invitera les participants à s'impliquer. Des jeux pédagogiques ou des mises en situations serviront de points d'appuis aux apports théoriques. Ils seront complétés par la pratique de jeux de rôles. Des espaces seront prévus pour répondre aux questions pouvant surgir. Il est possible qu'en fonction de la réalité vécue par le groupe, les thèmes mentionnés soient abordés dans un ordre différent, voire complétés ou adaptés. Chaque participant recevra un livret pédagogique reprenant les contenus de la formation

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : managers de proximité (responsable de site, directeur de structure de petite taille), ou tout autre personne souhaitant suivre un module en particulier en fonction de sa situation professionnelle et/ou de ses souhaits d'évolutions professionnelles

Prérequis : être en situation (ou en projet) de management de proximité

Durée de la formation : 2 jours, 14 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- S'entraîner aux nouvelles clefs de lecture des comportements et relations en situation de management
- Prendre de l'information et situer leurs interventions en fonction d'un contexte complexe
- Favoriser la motivation et la volonté d'agir
- Identifier des stratégies facilitant la prévention de relations dommageables et, par là-même, élargir leurs compétences en matière de relationnel
- Accueillir les critiques et remarques
- S'approprier des méthodologies/outils/techniques pratiques de régulation et d'accompagnement de groupe

Contenu de la formation

Poser un regard interactionnel

- L'information de référence : l'interaction
- Les règles qui structurent les équipes
- La dimension circulaire de la communication

Modéliser des situations complexes

- Les 7 caractéristiques d'un système complexe
- Les notions d'incertitude et d'émergence
- Les apports de la modélisation de Bériot

Appréhender les mécanismes en jeu dans les situations managériales

- Les apports des 6 niveaux logiques de Dilts
- La congruence et les postures du manager et des membres de l'équipe
- Les 4 niveaux d'apprentissages de Bateson
- Les types de Leaders vus par l'œil d'un systémicien

Etablir des stratégies d'accompagnement d'équipe

- Explicitation des contraintes inhérentes aux situations
- Les marges de manœuvre avérées ou supposées dans une situation managériale
- Les stratégies du 180° et les techniques de management
- Le langage du changement

Informations générales

Formateur : expert des interactions humaines, formé à l'approche systémique (école de Palo Alto)

Méthodes pédagogiques :

- Résolument actives et participatives, la pédagogie place le participant au cœur de la formation. Les études de cas, les mises en situations, les jeux et les exercices permettent aux participants de s'approprier les techniques, d'intérioriser les concepts de manière ludique et pragmatique et de les mettre en œuvre sans appréhension. Chaque apport théorique fait l'objet d'un échange et d'un questionnement. Ils permettent à chacun de choisir son vocabulaire, d'apporter sa contribution et d'enrichir la réflexion. Ils développent le pouvoir d'agir et l'application de l'approche systémique dans la résolution des situations

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : toute personne en situation de construire et d'animer de la formation

Prérequis : être en situation de construction et d'animation de formations internes

Durée de la formation : 2 jours, 14 heures

Coût de la formation : sur devis

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Objectifs

- Appréhender les bases de l'ingénierie de formation (formalisation écrite)
- Maîtriser les principales méthodes pédagogiques d'animation
- Créer une dynamique de groupe et susciter l'intérêt

Contenu de la formation

Concevoir la formation et préparer son intervention

- Identifier les besoins en formation
- S'adapter au contexte et aux attentes des participants et de l'entreprise
- Traduire les objectifs opérationnels en objectifs pédagogiques
- Structurer son intervention
- Définir les messages clés

Mettre en œuvre une pédagogie adaptée

- Identifier les différentes méthodes : avantages et risques
- Choisir les méthodes à appliquer en fonction de l'objectif pédagogique et du profil des participants
- Utiliser le digital : quand et comment ?
- Sélectionner les supports adaptés
- Mettre en œuvre les méthodes pédagogiques

Animer le groupe

- S'approprier les fondamentaux d'une communication efficace
- Savoir poser le cadre
- Connaître les stratégies d'apprentissage de l'adulte en formation
- Utiliser les bonnes méthodes et outils d'animation
- Savoir gérer le groupe et s'adapter à tous les stagiaires

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans son domaine d'expertise)

Méthodes pédagogiques :

- Pédagogie active adaptée aux adultes, basée sur des mises en situations professionnelles reconstituées, adaptées à chaque contexte professionnel. Celles-ci favorisent l'appropriation des contenus, l'échange et le retour d'expérience, et sont complétées par les apports théoriques et méthodologiques du formateur (exemple : construire le déroulé pédagogique d'une séquence de formation (sur la base des formations ou futures formations des participants), jeux de rôle : mettre en application des techniques pédagogiques en fonction d'une situation donnée)
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : mise en situation

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : toute personne en situation de construire et d'animer de la formation en classe virtuelle

Prérequis : être identifié comme formateur dans un Pimms Médiation et exercer des missions de formation en classe virtuelle

Durée de la formation : 3 jours, 8 heures

Coût de la formation : à définir

Lieu de la formation : à définir

Horaire de la formation : à définir

Formation multimodale

Objectifs

- Comprendre le contexte d'utilisation d'un outil de classe virtuelle
- Prendre en main l'interface « apprenant » de la classe virtuelle
- Découvrir et utiliser l'interface « formateur » de la classe virtuelle
- Animer un module de cours via une classe virtuelle

Contenu de la formation

Classe virtuelle 1 – en individuel – 1 heure

- Découvrir la plateforme de formation
- Appréhender l'outil de classe virtuelle d'un point de vue de la technique

Classe virtuelle 2 – en individuel – 1 heure

- Créer sa première classe virtuelle d'un point de vue de la technique

Classe virtuelle 3 – en collectif – 2 heures

- Retour sur expérience, de formateur qui ont déjà utilisé l'outil
- Échange de bonnes pratiques, techniques et pédagogiques : ce qui marche bien, ce qui est à améliorer

Documents supports – en individuel – 1 heure

- « Animer une classe virtuelle »
- « Former en classe virtuelle »
- « Participer à une classe virtuelle dans les meilleures conditions »

Webinaires – en individuel – 2 heures

- « Les secrets de l'animation en classe virtuelle »

Supervision – en individuel – 1 heure

Informations générales

Formateur : intervenant spécialisé (expérience significative dans l'animation de formation et dans son domaine d'expertise)

Méthodes pédagogiques :

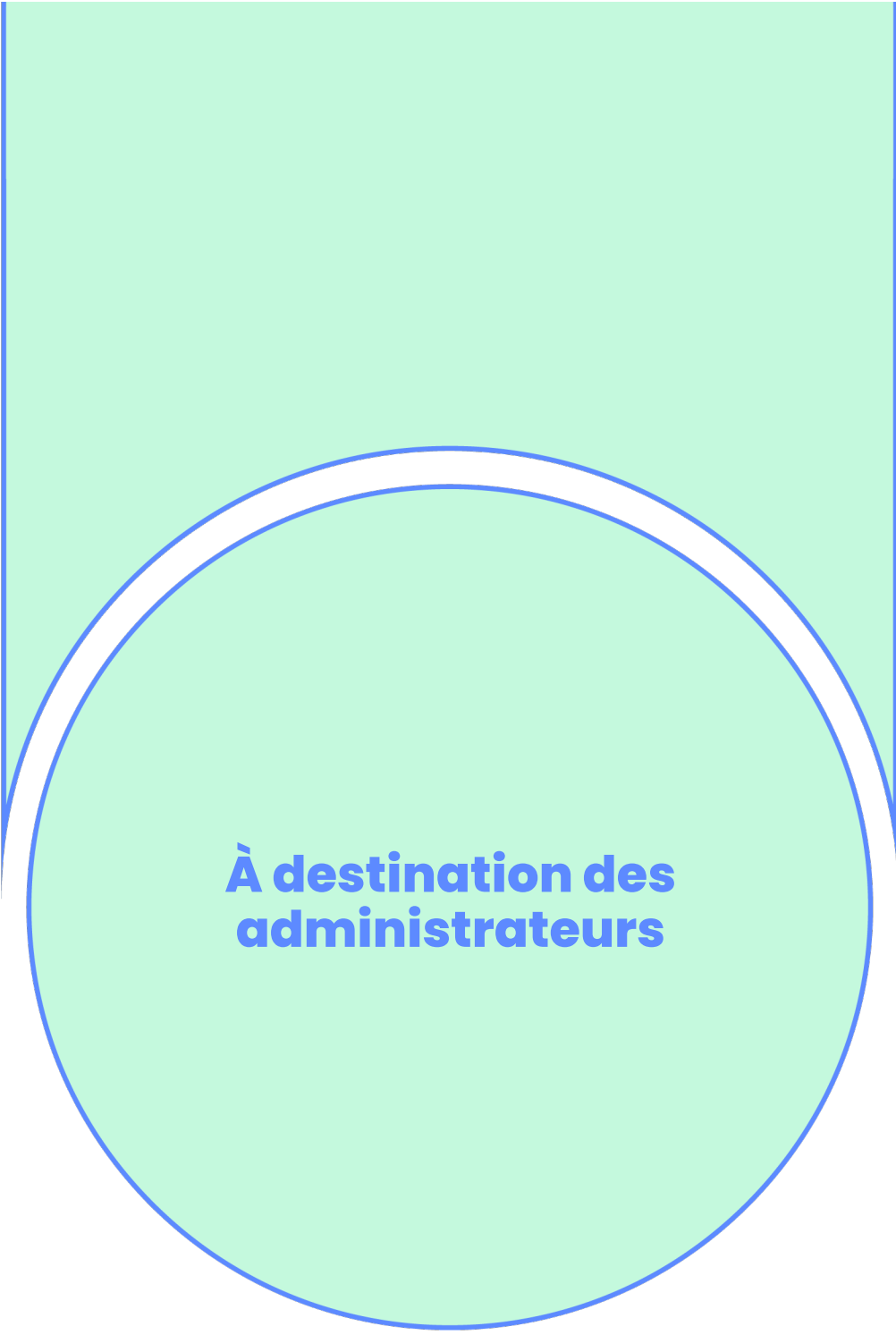
- Méthode active et participative qui met l'accent sur l'alternance entre échanges de pratiques, retours d'expériences et apports théoriques et méthodologiques
- Un support de formation est remis en version électronique à chaque stagiaire

Évaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Évaluation des acquis : mise en situation

Assistance technique : documents d'accès au parcours envoyés en amont + hotline mail via le service formation

Assistance pédagogique : désignation d'un tuteur via le LMS avec hotline mail



**À destination des
administrateurs**

La présente formation est réalisée conformément à la norme NF X60-600 de la médiation sociale définie comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Public visé : dirigeant bénévole des associations membres du Réseau national Pimms Médiation

Prérequis : être dirigeant bénévole dans une association membre du Réseau national Pimms Médiation

Durée de la formation : 2 jours

Coût de la formation : à définir

Lieu de la formation : à distance – possibilité de formation en région sur demande en intra

Horaire de la formation : 9h30 à 17H

Objectifs

- Connaître les obligations légales et réglementaires du cadre associatif
- Maîtriser les champs juridiques et la responsabilité civile, morale et pénale
- Comprendre les critères et formes de délégation du cadre associatif

Contenu de la formation

1ère partie : la responsabilité des dirigeants

- Rappel préalable : les instances de la gouvernance, l'importance des statuts
- Les différents types de responsabilité : la responsabilité civile, la responsabilité pénale, la responsabilité financière
- La responsabilité des dirigeants : ce qui relève de la responsabilité de l'association, les cas où la responsabilité des dirigeants peut être engagée

2ème partie : prévenir et gérer les risques

- L'assurance pour la responsabilité civile
- Une bonne anticipation des difficultés financières pour limiter la responsabilité financière
- Se couvrir sur le plan pénal
- Fermer ou mettre en sommeil une association

3ème partie : la responsabilité des dirigeants

- Les textes de référence
- L'obligation de donner du travail
- L'obligation de rémunérer le salarié
- L'obligation de santé et sécurité au travail
- L'obligation de former
- La NAO
- Les obligations administratives

Informations générales

Formateur : consultant de l'ADDEL (spécialiste des fonctions supports dans les petites et moyennes structures)

Méthode pédagogique :

Elle repose sur une pédagogie spécifique sur la préoccupation de fournir aux stagiaires des éléments théoriques et pratiques qui puissent réellement leur servir au quotidien :

- Donner du sens à l'apprentissage en partant du vécu des participants (savoir-être)
- Travailler sur des cas pratiques et des mises en situation concrets pour donner de l'aisance (savoir-faire)
- Expliquer simplement des choses complexes pour faciliter l'appropriation rapide de connaissances (savoir)

Remise d'un support pédagogique reprenant les principaux points abordés en fin de formation

Evaluation de la formation : questionnaire d'évaluation en fin de formation

Evaluation des acquis : quiz

Assistance technique : documents d'accès au parcours envoyés en amont + hotline mail via le service formation

Assistance pédagogique : désignation d'un tuteur via le LMS avec hotline mail

Conditions générales de vente

1/3

Le Réseau national Pimms Médiation est une association régie par la loi de 1901, déclarée à la Préfecture de Police de Lyon, immatriculée sous le numéro SIRET 423 841 741 00071, déclarée comme organisme de formation, enregistré sous le numéro de déclaration d'activité 82690913969 auprès de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat), représentée par son président, Jean-François Vaquieri.

Adresse du siège social : 1 cours Albert Thomas, 69003 LYON. Mail : reseau@pimms.org. Les formations proposées par le Réseau national Pimms Médiation sont réalisées conformément aux dispositions applicables aux prestations de services et aux organismes de formation. Dans le cadre des relations de le Réseau national Pimms Médiation avec des personnes physiques, la relation contractuelle est en outre soumise à la réglementation relative au droit de la consommation.

ARTICLE 1 – Prestation de formation

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de préciser l'organisation des relations contractuelles entre le Réseau national Pimms Médiation et l'acheteur d'une formation. Elles s'appliquent à l'ensemble des formations dispensées par le Réseau national Pimms Médiation. Toute inscription à une formation implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur des conditions générales de vente ci-après. Ces conditions générales de vente accompagnent le bulletin d'inscription, le contrat ou la convention de formation signée avec l'acheteur (personne morale ou physique).

ARTICLE 2 – Obligations des parties

Le Réseau national Pimms Médiation et l'acheteur de la formation s'engagent à exécuter le contrat ou la convention conclue ensemble de bonne Foi. L'acheteur de la formation et le stagiaire s'engagent à ce que le stagiaire : - Soit assidu - S'investisse dans la Formation - Respecte le règlement intérieur annexé au contrat ou à la convention conclues - Réponde de bonne foi aux demandes d'information de l'organisme en application de l'article L 6353-9 du code du travail. L'Organisme de formation s'engage à déployer ses efforts pour : - Réaliser l'action de formation prévue dans le cadre du contrat ou de la convention conclue, conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière - Mettre en œuvre son savoir-faire et déployer ses efforts pour réaliser l'action dans le respect de la durée et du calendrier de réalisation convenus - Informer le stagiaire des contraintes liées à l'exécution de l'action et les éventuelles difficultés rencontrées - Que les informations demandées au stagiaire aient pour seule finalité d'apprécier son aptitude à suivre l'action de formation.

ARTICLE 3 – Inscription et participation à la formation

Les inscriptions seront prises en compte par ordre d'arrivée dans la limite des places disponibles. Suite à l'acceptation de la commande/candidature, l'inscription ne deviendra définitive qu'au retour de la convention dûment signée et le cas échéant, du paiement d'un acompte (sur ce point, cf. Modalités de règlement plus bas). Si l'acheteur est un consommateur, il dispose d'un délai de dix jours à compter de la date de signature du contrat ou de la convention pour se rétracter. Il en informe l'organisme de formation par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du stagiaire.

ARTICLE 4 – Dispositions Financières

Cout de la formation : le Réseau national Pimms Médiation diffuse ses tarifs en vigueur pour chaque formation. Le prix de la formation tel que convenu entre le Réseau national Pimms Médiation et l'acheteur de la formation, et précisé sur le contrat ou la convention conclue entre les parties, inclut les coûts de la formation (frais pédagogiques exclusivement). En revanche, il n'inclut pas les frais de déplacements ni d'hébergement et de restauration qui restent, le cas échéant à la charge du stagiaire, en sus. Les tarifs applicables sont ceux indiqués sur le devis ou la convention de formation. Ils sont nets de taxe, l'Organisme de formation du Réseau national Pimms Médiation n'étant pas assujéti à la TVA.

Conditions générales de vente

2/3

Modalités de règlement des factures

Le solde du prix de la formation est payé en une fois, à réception de la facture dans le mois suivant la date de la fin de la formation.

Conditions de paiement

Les factures adressées par le Réseau national Pimms Médiation sont réglées par l'Acheteur de la formation comptant à réception et au plus tard dans les 30 jours suivant leur réception, sauf mention particulière dans le contrat ou la convention. Le paiement de la formation s'effectue selon l'une des modalités suivantes : - par chèque libelle à l'ordre du Réseau national Pimms Médiation - par virement bancaire sur le compte du Réseau national Pimms Médiation. En cas de retard de paiement, conformément aux articles L441-3, L441-6 I et D441-5 du Code de commerce, un intérêt de retard égal à 3 fois le taux de l'intérêt légal sera appliqué automatiquement et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € sera due.

ARTICLE 5 – Justification de la réalisation de la Formation

Le cas échéant, à la demande d'un organisme financeur, le Réseau national Pimms Médiation peut fournir à l'acheteur de la formation les justificatifs de réalisation suivants : - Les feuilles d'émargement des journées de formation auxquelles a participé le stagiaire - Un certificat de réalisation pour les journées de formation.

ARTICLE 6 – Protection des données

Responsable du traitement des données : Réseau national Pimms Médiation, M. Benoit Bourrat. Les informations recueillies dans le cadre de l'inscription à une formation dispensée par le Réseau national, font l'objet d'un traitement informatique en conformité avec le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). Ce traitement est destiné à traiter administrativement votre inscription. Conformément à la loi, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement ainsi que d'un droit d'opposition et de portabilité de vos données si cela est applicable, que vous pouvez exercer en vous adressant par mail à reseau@pimms.org. Les données sont conservées 5 ans après le dernier contact. Le Réseau national s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les financeurs publics et les OPCO, les informations transmises par le stagiaire. Il est strictement interdit au stagiaire d'enregistrer les formations sous quelque forme que ce soit et de transmettre, dupliquer ou exploiter tout ou partie des supports remis aux participants quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, audio).

ARTICLE 7- Interruption ou Annulation de l'action de formation

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une unité de formation, le Réseau national Pimms Médiation se réserve le droit d'ajourner la formation au plus tard sept jours avant la date prévue. Dans ce cas, comme en cas d'inexécution du fait du Réseau national pour quelque cause que ce soit, aucune somme ne sera due par l'Union au stagiaire ou à l'acheteur de l'action de formation. L'unité de formation concernée pourra être suivie par le stagiaire à une session suivante. A défaut, il sera remboursé au stagiaire les éventuelles sommes indument perçues par le Réseau national Pimms Médiation.

Avant le début de l'action de formation, en cas d'annulation tardive à l'initiative du stagiaire, le Réseau national Pimms Médiation percevra une indemnité correspondant au prix d'une unité de formation en cas d'absence au début, en fin ou en cours de stage, correspondant à 50 % du prix d'une unité de la formation si l'annulation intervient dans un délai de sept jours calendaires avant la date de démarrage de la prestation de formation. Seules les absences pour cas de force majeure (maladie ou accident du travail, démission entre le jour J-8 et le jour J) ne donneront pas lieu à facturation. Dans le cas d'une absence relevant d'un cas de force majeure, un justificatif devra être fourni dans un délai de sept jours calendaires suivant le jour de la formation. Sans justificatif produit, les règles de dédommagement indiquées ci-dessus seront appliquées.

Conditions générales de vente

3/3

ARTICLE 8 – Résolution du contrat ou de la convention

Le contrat ou la convention conclue entre le Réseau national Pimms Médiation et l'acheteur de la formation sera résolu en cas de violation, par l'une des Parties, de l'une de ses obligations (en particulier en cas d'inexécution du contrat de son fait, par exemple en cas de non-respect du règlement intérieur et selon l'échelle de sanction prévue) et interviendra à l'expiration d'un délai de dix jours calendaires suivant réception par la Partie défaillante d'une notification d'y remédier, restée infructueuse, dûment adressée par l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de résolution du contrat, conformément à l'article 1229 du code civil, seul sera dû par l'Acheteur de l'action de la formation le coût de la formation au pro rata temporis de la réalisation de l'action (correspondant au temps de présence du stagiaire). En cas de force majeure, telle que définie à l'article 1218 du code civil, le présent contrat pourra être suspendu ou résolu de plein droit, selon que l'empêchement d'exécution est temporaire ou définitif. Dans ce cas, le Réseau national Pimms Médiation ne sera pas tenue pour responsable vis-à-vis du stagiaire de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du contrat ou de la convention de formation.

ARTICLE 9 – Règlement par un organisme tiers (OPCO, ...)

Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO...), il appartient au client de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné, d'indiquer explicitement sur la convention de formation quel sera l'organisme à facturer en indiquant précisément sa raison sociale, son adresse et, le cas échéant, son adresse de facturation si celle-ci diffère de son adresse postale. Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas au Réseau national Pimms Médiation avant le premier jour de la formation, les frais de formation seront intégralement facturés au client. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat sera facturé au client. Dans le cas où l'organisme n'accepte pas de payer la charge qui aurait été la sienne suite à des absences, abandons et pour quelque raison que ce soit, le client est redevable de l'intégralité du coût de la formation et à ce titre, il sera facturé de la totalité des frais de formation.

ARTICLE 10 – Convocation et attestation de formation

Une lettre de convocation indiquant le lieu exact et les horaires de la formation sera adressée au participant. Le Réseau national Pimms Médiation ne peut être tenue responsable de la non-réception de celle-ci par les destinataires, notamment en cas d'absence du ou des stagiaires à la formation. Les certificats de réalisation établis en conformité avec les feuilles d'émargement seront adressés au client (entreprises, organismes tiers) après chaque formation, cycle ou parcours.

ARTICLE 11 – Supports de formation et confidentialité

Les stagiaires et clients des formations dispensées par le Réseau national Pimms Médiation ne doivent ni modifier, ni diffuser, ni céder à un tiers, même à titre gratuit, les supports de formation quelle qu'en soit la forme [papier, numérique...). Les supports de formation restent la propriété exclusive du Réseau national Pimms Médiation et/ou du formateur. Les parties s'engagent réciproquement à garder confidentiels les documents et informations les concernant, quelle que soit leur nature, qu'ils soient économiques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir eu accès au cours de l'exécution de la prestation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

ARTICLE 12 – Règlement des litiges

Tout différend, que les parties ne pourraient résoudre à l'amiable, sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents de Lyon.

Notre équipe de formateurs

1/2

Tous les formateurs sont des intervenants spécialisés avec une expérience significative dans l'animation de formation.

La richesse des formateurs : l'expertise et l'expérience

Les formateurs sont des experts dans leurs univers d'intervention en formation. Leur expérience fait leur force. Ils évoluent avec les besoins de l'apprenant et les enjeux de la structure pour laquelle ils interviennent. Professionnels de terrain, ils partagent avec les stagiaires leur expérience en leur apportant des solutions immédiatement opérationnelles.

Leur métier : transposition et transformation

Les apprenants deviennent acteurs et auteurs de leur formation. L'enjeu majeur est d'aider les apprenants à prendre conscience de leurs talents, et mettre en œuvre les outils, pratiques et postures dans leur contexte professionnel.

Un processus de sélection et d'habilitation qui fait la différence

Les formateurs sont recrutés, formés et supervisés selon une démarche d'habilitation spécifique :

- o Une expertise reconnue dans un métier, un secteur professionnel
- o Une formation aux pratiques pédagogiques au sein du Réseau national Pimms Médiation et/ou une formation de formateur pour adultes
- o Une supervision systématique par les responsables pédagogiques.

Notre équipe de formateurs

2/2



Éric RÉGNIER



Gaëlle LE SEC'H



Stéphane
GARDE



David GOMES



Guillaume
LAHOZ



André DIES



Véfa
KERGUILLEC



Jérôme
BERTRAND



Typhaine GRALL



Marie RONZON



Philippe-
Claude SAGNES



Sandra CANET



Philippe ROCHE



Gaëlle TRUNET



Eliane MATHIEU



Hervé LOUIS-
RÉGIS



Line SANDRINI



Nicolas
AFINDOULI



Stéphanie
DUMAS



Stéphane PUNEL



Elodie
DENECHAU



Benjamin
PARMENTIER



Carole
BENHAMOU

Pour toute information, vous pouvez contacter :



Florence BEAU

Responsable formation

Email : florence.beau@pimms.org