

Catalogue des formations 2025



passag **e/s** FORMATION
POUR UNE CITÉ
SOLIDAIRE

Qualiopi 
processus certifié
■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification Qualiopi a été délivrée au titre de la
catégorie d'action suivante:
Action de formation

SOMMAIRE

Passag/e/s en quelques mots...

| | |
|--|-------|
| Édito | p.2 |
| Passag/e/s un organisme dédié à l'IAE et à l'ESS | p.3 |
| Notre équipe et notre réseau | p.4 |
| Notre démarche qualité et méthodes pédagogiques | p.5/6 |
| Financements de la formation | p.7 |
| Modalités d'inscriptions et délai d'accès | p.8 |

Nos formations au catalogue

| | |
|----------------------------------|-----|
| Offre de formations au catalogue | p.9 |
|----------------------------------|-----|

IAE

| | |
|---------------------------------|------|
| Salarié en parcours d'insertion | p.11 |
| Salarié permanent | p.21 |

ESS

| | |
|----------------------------------|------|
| Compétences psychosociales | p.31 |
| Gestion économique et financière | p.37 |
| GAPP | p.42 |

Nos formations sur-mesure

| | |
|--------------------------|------|
| Nos domaines d'expertise | p.46 |
|--------------------------|------|

Retrouvez nous chez Uniformation

p.48

Vos questions sur nos formations

| | |
|-----------------|------|
| Contacts utiles | p.49 |
|-----------------|------|

Et aussi

| | |
|---|------|
| Ils se sont déjà formés chez nous en 2024 | p.50 |
| Conditions Générales de Vente | p.51 |

Passag/e/s a été créé en 2012 par le Mouvement des Régies, pour concevoir des actions de formation sur mesure adaptées aux besoins spécifiques des Régies de Quartier et de Territoire, structures de l'Insertion par l'Activité Economique. Aujourd'hui il est devenu plus largement un acteur clef du renforcement et du développement de compétences des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire en France.

Il intervient depuis plus de 10 ans auprès de structures associatives et de collectivités locales pour accompagner ceux qui favorisent les actions de solidarités, l'insertion professionnelle des plus fragiles notamment au coeur des Quartiers Politique de la Ville.

Passag/e/s est une ressource pédagogique qui utilise l'andragogie comme levier de développement de la personne dans son cadre professionnel.

Pour ce nouveau catalogue des formations 2025, Passag/e/s a souhaité mettre en avant sa spécificité de sa démarche pédagogique participative et expérientielle sur des thématiques nouvelles telles que le management, l'accompagnement participatif des publics ou encore l'analyse de la pratique professionnelle.

Antoine SIMON, Délégué Général Adjoint du Mouvement des Régies

Passag/e/s, un OF adapté aux organisations de l'IAE et de l'ESS

Passag/e/s propose des formations catalogue, des formations sur mesure, une formation certifiante "CQP agent d'entretien et de proximité" et la mise en place de Groupes d'Analyse de la Pratique Professionnelle.

Son offre de service de service s'appuie sur :

- Une connaissance et une expérience dans l'Economie Sociale et Solidaire
- Une expertise ancrée dans un réseau de proximité
- Une présence sur tout le territoire national
- Des actions de formation variées et des modalités pédagogique éprouvées

Passag/e/s en quelques chiffres ...



+ de 1 800 stagiaires formés par an
+ de 3 000 heures de formation par an



3 salariés permanents
+ de 30 intervenants réguliers



+ de 100 villes visitées
+ de 200 sessions réalisées
par an

Notre équipe et notre réseau

Passag/e/s est composé d'une équipe de salariés permanents, à votre écoute pour vous accompagner sur vos besoins de formations.

Antoine SIMON

Direction assurée par le Mouvement des Régies

antoine.simon@lemouvementdesregies.org

Willy SHAMANCIEY

Chargé de formation

01 79 35 36 64

willy.shamanciey@passages-formation.fr

Anne-Marie WIATR

Assistante formation

01 48 05 05 75

amwiatr@passages-formation.fr

Stéphane Lhardy

Formateur et coordinateur du CQP

06 08 80 92 48

slhardy@passages-formation.fr

Notre réseau d'intervenants experts

Passag/e/s s'est entouré d'un réseau de formateurs confirmés et experts sur toute la France. Les formateurs et formatrices sont des professionnels de terrain, faisant preuve d'une expertise dans leur domaine et ayant une connaissance pratique du secteur de l'Économie Sociale et Solidaire et de l'Insertion par l'Activité Économique. Leur capacité à adapter leurs modes d'intervention à des groupes hétérogènes et leur implication dans le travail préparatoire d'une session de formation garantissent la qualité pédagogique de nos prestations.

Notre démarche qualité

Passag/e/s applique une démarche qualité pour l'ensemble de ses actions de formation, certifié par Qualiopi. Il s'est donné comme objectif général de favoriser l'accès de toutes et de tous à la formation, et est engagé dans un processus d'amélioration continue de son offre de service. Notre démarche qualité s'appuie sur :

- L'adaptation de l'offre
- L'évaluation des actions
- Les exigences administratives et pédagogiques
- L'accès aux personnes handicapées

Les taux de satisfaction de nos stagiaires par type d'action de formation en 2024 étaient :

- Formation certifiante " d'agent d'entretien et de proximité": 100%
- Formation non certifiante : 93%

L'adaptation de l'offre

Les modules de formation de Passag/e/s sont construits ou adaptés avec vous, au plus près des attentes des personnes et des contextes professionnels. Pour ce faire, nous procédons à un recueil de besoins à plusieurs niveaux et selon des modalités complémentaires : un entretien téléphonique avec le référent formation de la structure demandeuse, des questionnaires préparatoires à destination des participants et participantes et une réunion de cadrage organisée avec l'intervenant pressenti. Les programmes et déroulés pédagogiques sont alors ajustés au regard des informations recueillies et soumis à votre validation.

Plusieurs de nos modules sont proposés avec des focus ou des contenus spécifiques à intégrer au programme sur demande.

L'évaluation des actions

L'évaluation de nos actions repose sur l'utilisation de différents outils selon les formations, pour établir un bilan et des préconisations :

- Auto-évaluation des connaissances et des acquis par le stagiaire
- Un questionnaire de satisfaction renseigné par les stagiaires
- Un bilan de l'intervenant reprenant les objectifs initiaux et réalisés ainsi que les appréciations orales des stagiaires en fin de session. C'est un outil précieux d'évaluation du plan de formation de la structure et d'ajustement régulier de notre offre.

Les modalités d'évaluation de notre formation certifiante "d'agent d'entretien et de proximité" s'appuient sur une grille de critères d'évaluation des acquis à partir d'un livret de suivi individualisé pour chaque apprenant.

Les exigences administratives et pédagogiques

Notre logiciel de gestion assure l'édition et la transmission des documents administratifs requis en amont et en aval d'une session de formation.

Les supports pédagogiques, clés en main ou co-construits lors de la session, sont imprimés sur papier recyclé, transmis aux stagiaires.

L'accès aux personnes handicapées

Soucieux de l'accès à tous à nos formations, qu'elles qu'en soient les modalités, nous vous invitons à vous rapprocher de nous afin de trouver ensemble la solution la plus adaptée à vos besoins.

Méthodes pédagogiques

La démarche d'éducation populaire est transversale à toutes les actions de formation de Passag/e/s. Nos interventions soutiennent une logique participative, où les ressources de chacun et chacune en termes de réflexion, d'information et d'expérience sont mises au profit du collectif.

Les formations proposées s'appuient sur une pédagogie inductive et bienveillante laissant une place importante aux mises en pratique et aux échanges de savoirs et savoir-faire entre les participants. Passag/e/s forme à la fois des salariés permanents et en insertion à partir d'une pédagogie adaptée aux différents publics. Notre approche pédagogique est alimentée par les situations professionnelles vécues au quotidien, issues d'une analyse des besoins en a

Financements de la formation professionnelle

Les structures et les participants peuvent faire appels aux fonds de la formation professionnelle encadrés par la loi du 5 septembre 2018.

Il existe différents types de financements :

- OPCO Uniformation (PIC-IAE, DAF, Plan de développement des compétences, Action collectives Inter-Régies... à confirmer selon votre branche professionnelle)
- Fonds propres de l'employeur

N'hésitez pas à contacter l'équipe de Passag/e/s pour toutes questions relatives au financement de la formation.

Modalités d'inscriptions et délai d'accès

Modalités d'inscriptions et délais d'accès

Formation certifiante préparant au "CQP agent d'entretien et de proximité"

Vous pouvez récupérer le dossier d'inscription sur simple demande en envoyant un mail à Mme WIATR Anne-Marie - Assistante formation :

accueil@passages-formation.fr

Vous devrez retourner le dossier d'inscription au plus tard 1 mois avant le début de la formation.

Formation Intra - Territoire National

Pour tout besoin en formation Intra, **un devis** et **un programme de formation** est transmis par mail à la structure. Une fois le devis retourner signé par mail à Passag/e/s, un **bulletin d'accueil** est envoyé à la structure afin de répondre aux modalités administratives et logistiques relatives à la session de formation planifiée.

La liste des participants inscrits est close 3 semaines avant le début de la formation.

La session prévisionnelle est confirmée à l'ensemble des participants inscrits par mail avec l'envoi d'une convocation nominative et d'une convention au plus tard 15 jours avant le début de la formation.

En cas de désistement d'un participant et/ou d'un remplacement par un autre collaborateur, Passag/e/s doit impérativement être tenu informé 2 semaines avant le début de l'action. Sans information en amont, le coût de la formation sera facturé à la structure.

Vous souhaitez porter une réclamation, nous faire un retour sur une formation ? sur notre offre ?

Un contact : **Anne-Marie WIATR- accueil@passages-formation.fr**

Nous vous apporterons une réponse dans les meilleurs délais (15 jours maximum)

Modalités d'accès aux personnes en situation de handicap à la formation

Soucieux de l'accès à tous-tes à nos formations, quelles qu'en soient les modalités, nous vous invitons à vous rapprocher de notre référente handicap Antoine SIMON afin de trouver ensemble la solution la plus adaptée à vos besoins en termes d'accès à nos locaux, et à l'adaptation de l'action de formation :

- **accueil@passages-formation.fr**

Offre de formations au catalogue

IAE

p.10

Salarié en insertion

| | |
|---|------|
| CQP Agent d'entretien et de proximité - <i>formation certifiante</i> | p.12 |
| Protocoles de nettoyage manuel - 2 jours | p.15 |
| Nettoyage mécanisé - 2 jours | p.16 |
| Les fondamentaux du Bionettoyage - 2 jours | p.17 |
| Les gestes et postures : bonnes pratiques - 1 jour | p.18 |
| La communication et la relation professionnelle de l'opérateur dans une structure IAE - 2 jours | p.19 |

Encadrement et accompagnement

p.20

Salarié permanent

| | |
|---|------|
| Travailler en équipe interculturelle : cohésion et efficacité - 2 jours | p.22 |
| Encadrer une équipe en parcours d'insertion - 2 jours | p.23 |
| Gérer le quotidien d'une équipe - 2 jours | p.24 |
| Se coordonner dans la construction et l'évaluation des parcours - 2 jours | p.25 |
| Manager et communiquer efficacement avec son équipe en parcours d'insertion - 2 jours | p.26 |
| Communication et relation dans l'accompagnement du salarié en parcours - 2 jours | p.27 |
| Repérage et orientation de son public accompagné : la santé mentale - 2 jours | p.28 |
| Travailler avec son équipe : cohésion et communication | p.29 |
| Conduites addictives en milieu professionnel - 2 jours | p.30 |

Compétences psychosociales

p.31

| | |
|--|------|
| Gérer son stress et comprendre ses émotions - 2 jours | p.32 |
| Prendre la parole en public - 2 jours | p.33 |
| Optimiser sa communication et son positionnement dans l'activité d'accueil - 2 jours | p.34 |
| Prévenir et gérer les situations de conflits et d'agressivité dans l'accueil du public - 2 jours | p.35 |
| La médiation : principe, technique et outils - 2 jours | p.36 |

Gestion économique et financière

p.37

| | |
|---|------|
| Répondre à un appel d'offre - 2 jours | p.38 |
| Élaborer une politique de prix efficiente et réaliste en ACI et en EI | p.39 |
| S'organiser, gérer son stress et ses priorités - 2 jours | p.40 |
| Les Fondamentaux du management - 2 jours | p.41 |

GAPP

p.42

| | |
|---|------|
| Les Groupes d'Analyse des Pratiques Professionnelles pour les ETI et CIP | p.43 |
| Les Groupes d'Analyse des Pratiques Professionnelles pour les directeurs de structures de l'IAE | p.44 |

Formation sur mesure

p.45

L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

L'insertion par l'activité économique (IAE) est née dans les années 1970 à l'initiative d'acteurs de terrain qui souhaitaient favoriser l'autonomie des personnes en situation d'exclusion sociale et professionnelle. Aujourd'hui, ce secteur accompagne annuellement environ 137 869 bénéficiaires dans l'une des 4 000 structures de l'insertion par l'activité économique (SIAE).

Salarié en parcours d'insertion

Les salariés en parcours d'insertion suivis dans les Structures de l'Insertion par l'Activité Economique (SIAE) sont composés de «*personnes sans emploi, rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières*» (Article L5132-1 du code du travail). Public par définition fragile, il demande une attention particulière.



Certificat de Qualification Professionnelle

Agent d'Entretien et de Proximité

CQP de la branche des Régies de Quartier et de Territoire (Renouvelé au RNCP 36742 en 2022)

Le Certificat de Qualification Professionnelle d'agent d'entretien et de proximité, certifie la maîtrise de compétences techniques en nettoyage dans le cadre d'un service de proximité. Les apprenants seront formés aux techniques de nettoyage professionnelle manuelles et mécanisées, ainsi qu'aux bases de la médiation.

Cette formation a lieu à Paris mais peut-être également organisée en région sur demande. Elle est ouverte aux salariés en insertion et à toutes personnes s'inscrivant dans un parcours de professionnalisation et aux demandeurs d'emploi.

L'agent d'entretien et de proximité

L'agent d'entretien et de proximité est un agent intervenant principalement sur des prestations d'entretien d'équipements collectifs, notamment dans les parties communes d'immeubles et/ ou de locaux publics et privés, dans les bureaux, dans des lieux d'accueil de public...

Il exerce notamment dans des structures comme des régies de quartiers, d'autres structures d'insertion par l'activité économique, des entreprises de la propreté, des services d'aide à domicile, des bailleurs sociaux, etc.

Il est le plus souvent seul sur son lieu d'exercice et il réalise des techniques d'entretien courant manuelles et mécanisées. Il entretient également une relation privilégiée avec les usagers, les habitants, les clients, et ce dans une logique de proximité.

Le CQP Agent d'Entretien et de Proximité vise à reconnaître les compétences mises en oeuvre pour une activité.

Débouchés

Opérateur de quartier, agent d'entretien au sein des entreprises de propreté, des entreprises ou établissements publics ou para publics qui ont internalisé l'activité de nettoyage (hôpitaux par exemple) ou au sein de collectivités territoriales, ou encore au sein de bailleurs sociaux (office HLM par exemple).

Contenu de la formation

La formation se structure en deux blocs de compétences, composée de plusieurs modules alliant à la fois du contenu théorique et pratique.

Le CQP en images



Remise de diplôme CQP- Promo 23- Paris



Visite pédagogique du Musée de l'immigration - Promo 24 - Paris

CQP Agent d'entretien et de proximité

Public

Salariés en insertion et à toute personne s'inscrivant dans un parcours de professionnalisation et aux demandeurs d'emploi

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Durée du parcours de formation

112 heures de formations théoriques et pratiques sur une période de 3 à 4 mois.

Dates

A définir

Tarif

CQP agent d'entretien et de proximité : **2 550 €**

Epreuves et jury final : **300€**

Passerelles

Depuis le 1er janvier 2022, l'obtention du CQP Agent d'entretien et de proximité permet d'obtenir automatiquement une validation partielle du titre "Gardien d'immeuble" dispensé par l'AFPOLS et de celui de la branche des ESH.



Objectifs pédagogiques et contenu de la formation

La formation CQP Agent d'Entretien et de Proximité a pour objectif de permettre aux apprenants d'acquérir l'ensemble des compétences nécessaires pour exercer ce métier. Elle se décompose en 2 blocs de compétences :

Bloc 1 - Entretenir un cadre de vie commun

- Préparer et organiser son chantier de nettoyage de manière autonome.
- Acquérir les techniques professionnelles de nettoyage manuelles et mécanisées.
- Connaître les risques et appliquer les mesures de sécurité pour éviter les accidents.

Bloc 2- Développer du lien social avec les habitants et s'appropriier les bases de la médiation

- Connaître et appliquer les techniques de base en communication : Informer et orienter les habitants au sujet de l'activité de nettoyage, de la structure et du quartier.
- Développer des relations sociales et de médiation de premier niveau avec les habitants : prévenir et gérer des situations d'agressivité.

Un test de positionnement en amont de la formation permettra de déterminer l'allègement de bloc de compétences.



Voie d'accès

Formation continue et validation des Acquis de l'Expérience et candidature individuelle.



Débouchés

Opérateur de quartier, agent d'entretien au sein des entreprises de propreté, des entreprises ou établissements publics ou para publics qui ont internalisé l'activité de nettoyage (hôpitaux par exemple) ou au sein de collectivités territoriales, ou encore au sein de bailleurs sociaux (office HLM par exemple)



Modalités d'évaluation et délai d'accès d'inscription

L'acquisition des compétences est évaluée à partir d'examens blancs. L'obtention du certificat passe par une épreuve technique devant un jury.

Inscription possible jusqu'à un mois avant le début de la formation.

Protocoles de nettoyage manuel

Public

Salariés amenés à travailler sur des activités de nettoyage

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours, soit 14 heures

Tarif

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5

Objectifs pédagogiques

- Connaître le matériel et les produits de nettoyage
- Connaître et appliquer les protocoles de nettoyage
- Intégrer les pratiques de développement durable
- Maîtriser des règles d'hygiène et de sécurité
- Organiser son travail et adapter sa prestation aux lieux d'intervention

Programme

Les produits et le matériel

- Produits de nettoyage : catégories, compositions, dosages
- Matériel : modèles, usages, précautions et sécurité
- Critères écologiques et impacts environnementaux

Les protocoles de nettoyage

- Eco-gestes : eau, produits, énergie, déchets
- Bureaux, sanitaires, locaux collectifs
- Sols : balayage à sec, humide, à plat, manuel
- Méthode de la pré-imprégnation

Les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie

- Équipements de protection individuels et collectifs
- Pictogrammes de sécurité
- Emploi, manipulation et stockage des produits
- Évaluation des risques : glissades, chocs, brûlures, inhalations

La prestation

- Mises en application des protocoles
- Préparation au chariot : produits et matériel appropriés
- Auto-contrôle en cours et fin de prestation
- Nettoyage et rangement du matériel

Public

Salariés de la structure amenés à réaliser des prestations de nettoyage mécanisé

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours soit 14 heures

Tarif

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Connaître les techniques de nettoyage mécanisé
- Savoir utiliser une monobrosse, un nettoyeur vapeur, un injecteur-extracteur
- Adapter son intervention au type de sol
- Connaître les risques et appliquer les mesures de sécurité Adopter les bons gestes et postures



Programme

Le lavage mécanisé

- Sols (caractéristiques)
- Techniques de nettoyage et machines
- Règles de sécurité et de protection sur un chantier
- Gestes et postures

L'utilisation de la monobrosse, d'un nettoyage vapeur, d'un injecteur-extracteur

- Choix des accessoires
- Principes de fonctionnement et d'entretien
- Manipulation et méthode de travail appliquée
- Points de vigilance et de sécurité

Les fondamentaux du Bionettoyage

Public

Salariés en insertion amenés à réaliser des prestations de nettoyage

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours, soit 14 heures

Tarif

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les principes du bio nettoyage.
- Connaître les micro-organismes et identifier les risques de transmission dans l'environnement
- Maîtriser les techniques de base du bio nettoyage et diminuer les risques de contamination.
- Se perfectionner dans la maîtrise des techniques de désinfection des sols et surfaces en fonction du risque infectieux.
- Appliquer les principes de sécurisation des lieux.
- Contrôler le résultat et assurer un suivi qualité.



Programme

Les principes du bio nettoyage

- Définition de la contamination et de la désinfection
- Les enjeux et objectifs du bio nettoyage
- Le vocabulaire de base du bionettoyage
- Les modes de contamination (air, eau, contact)
- Les zones à risque et les règles d'hygiène sur ces zones
- Hygiène de l'agent d'entretien (Tenue vestimentaire, lavage des mains)

Les matériels et les produits de nettoyage en fonction du type de prestation

- Les pictogrammes de sécurité et leurs précautions d'usage
- Les produits de décontamination et de désinfection, dosage et utilisation
- Les informations de l'étiquette du produit de nettoyage
- La préparation du chariot de nettoyage et de désinfection, son utilisation et son entretien
- L'entretien du matériel de nettoyage

Notion de microbiologie

- Les principaux micro-organismes
- Les modes de transmission
- Les voies de pénétration
- Les mécanismes de défense

Les bons protocoles de bio nettoyage

- Le protocole de bio nettoyage des chambres et des sanitaires
- Le nettoyage des parties communes (salles de soin, restaurant, salles de loisirs, etc)
- L'entretien des sols selon le type de sols : le balayage humide, le lavage
- Le bionettoyage après la sortie

Les gestes et postures : bonnes pratiques

Public

Salariés amenés à faire de la manutention

Prérequis

Aucun

Durée

1 jour soit 7 heures

Tarif

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Connaître l'incidence de gestes et postures inappropriés
- Connaître le principe d'économie d'effort et atténuer la fatigue
- Adopter les gestes et postures de travail adaptés
- Pratiquer en sécurité toute manutention liée à son poste
- Gérer son stress sur des activités de manutentions



Programme

Les risques liés aux situations professionnelles

- Les troubles musculo-squelettiques (TMS)
- Notions d'anatomie et du schéma corporel
- Pathologies dues aux accidents du travail et maladies professionnelles
- Effort et économie d'effort
- Sécurité physique

La gestion du stress liée à des activités de manutention

- Sécurité et bien-être psychique physique
- Compréhension des mécanismes qui se jouent entre le physique et le mental

Entraînement aux gestes et postures adaptés aux postes de travail

- Démonstration et réalisation de manutentions
- Repérage des mauvaises habitudes et réajustement

Exercices d'assouplissement et d'étirements

- Entretien et détente du rachis,
- Application sur le lieu de travail et au domicile

La Communication et la relation professionnelle de l'opérateur dans une structure de l'IAE

Les salariés en parcours d'insertion, dans le cadre de leurs missions, peuvent rencontrer des situations conflictuelles avec leur collègues et les usagers. De plus, la technicité de leur poste demande une bonne connaissance de gestes et postures afin de l'exercer dans des conditions de travail sûres et adaptées.

Public

Tout salarié en parcours d'insertion

Prérequis

Aucun

Durée

1 jour, soit 7 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Identifier les spécificités de l'opérateur dans un Atelier Chantier d'Insertion
- Repérer et appliquer les fondamentaux de la relation client/usager en accord avec les valeurs de sa structure
- Identifier et appliquer les principes de base de la communication professionnelle avec sa hiérarchie, ses collègues, les clients et usagers
- Anticiper et prévenir les situations potentiellement conflictuelles



Programme

Définition de son contexte d'intervention et de ses tâches

- Spécificités de l'environnement de travail
- Définition des missions, qualités et compétences de l'opérateur selon son activité (mécanique, transport)

Communication et relation professionnelle

- Typologie des différents interlocuteurs dans un ACI : équipes, hiérarchie, usagers, habitants et bailleurs
- Principes de communication
- L'importance du corps et du non verbal
- Attitude d'ouverture, d'écoute et prise en compte de l'avis d'autrui
- Compte-rendu d'activités et alertes en interne et externe

Les attendus professionnels de l'opérateur de quartier dans un ACI

- Les règles relatives aux comportements : les horaires et la politesse
- Préparation, organisation d'une intervention et gestion de son temps dans le respect des consignes et règles de sécurité
- Être garant de l'image de la structure : présentation, tenue et hygiène

Les bons réflexes face aux conflits : prévenir, réagir et désamorcer

- Se préparer à affronter une situation délicate
- Acceptation des critiques et remise en question
- S'adapter à son interlocuteur, à la situation (contexte de l'espace public)
- Prendre de la distance

Encadrement et accompagnement

Les compétences d'encadrement et de management dans le secteur de l'IAE sont des fonctions clefs qui permettent d'accompagner les salariés tout au long de leur parcours d'insertion. Elles renvoient à la fois des savoir-faire et savoir-être à développer ou renforcer dans son cadre professionnel.



Salarié permanent

Les salariés permanents jouent un rôle clef et proposent aux salariés en insertion un accompagnement socioprofessionnel et mises en situation de travail afin de leur permettre de revenir progressivement sur le marché de l'emploi.

Ils accompagnent, redynamisent socialement et requalifient professionnellement des personnes en difficulté dans 30 secteurs d'activité et plus de 80 métiers.



Travailler en équipe interculturelle : cohésion et efficacité

Le travail en équipe interculturelle est une richesse, mais demande parfois aux salariés une vigilance d'écoute, d'échanges, de respect mutuel et d'objectivité afin de dépasser des incompréhensions de fonctionnement, dans le respect du cadre professionnel.

Public

Salariés en insertion

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Identifier ce qui intervient dans la relation interculturelle et repérer l'implication de ses propres modèles dans la relation à l'autre.
- Utiliser des techniques de communication non-violente.
- Préserver la cohésion du groupe par des comportements adaptés
- Acquérir des techniques de prévention et de gestion de situation potentiellement conflictuelle



Programme

La relation interculturelle

- Modes de relations interpersonnelles
- Rapports à l'individu, au groupe, aux activités à
- l'espace et au temps
- Notions de cultures et de différences culturelles

La cohésion au sein d'une équipe

- Facteurs de cohésion et d'intégration à une équipe.
- Apprendre à se sentir à l'aise dans les situations de travail

Les bon reflexes face aux conflits : prévenir, réagir et désamorcer

- Se préparer à affronter une situation délicate
- S'adapter à son interlocuteur, à la situation
- Répondre aux critiques et aux objections et gérer les attaques personnelles : faits, opinions, sentiments
- La démarche assertive
- Prendre de la distance

Les Bases de la communication

- Langage verbal et corporel
- Le cadre de référence, schéma de communication...
- Difficultés relationnelles possibles et les leviers pour les surmonter

Communication en situation professionnelle

- Expressions des faits-opinions-sentiments
- Acceptation des remarques et critiques
- Adopter une attitude d'ouverture dans une équipe de travail

Encadrer une équipe en parcours d'insertion

L'encadrement d'une équipe de salariés en parcours d'insertion demande une maîtrise de la technicité de l'activité de service, mais également un positionnement professionnel ajusté à l'exigence de cette fonction d'encadrement.

Public

Encadrants, encadrantes techniques

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Comprendre le rôle et la légitimité de la fonction d'encadrement dans une structure de l'IAE
- Appréhender la transversalité et la complexité des missions
- Se positionner dans sa structure et face aux partenaires et usagers
- Identifier les compétences de son équipe à valoriser et celles à développer



Programme

Contexte d'exercice et positionnement

- Projet de structure et action concertée
- Equipe permanente et salariés en insertion
- Usagers, habitants et partenaires externes
- Ethique et déontologie du secteur

Les missions de production

- Planification, suivi, régulation et contrôle
- Hygiène et sécurité sur un chantier
- Gestion des entrées et sorties permanentes
- Relations avec les donneurs d'ordre
- Notions de coûts directs, clés de répartition, budgétisation

Les missions d'accompagnement

- Parcours, projet et progression
- Valorisation des acquis
- Partage de l'information et décision collective, relations professionnelles et travail collaboratif

Les missions d'encadrement

- Accueil, intégration, adaptation au poste
- Prescription, consignes et contrôle du travail
- Action participative et autonomie de l'équipe
- Conflits, violence, conduites à risques
- Règlement intérieur, discipline et sanctions

Les missions de formation

- Analyse de l'activité et besoins du secteur
- Référentiels métiers et de compétences
- Evaluation : utilité, objectifs et moyens
- Situations de travail formatives
- Impératifs de formation et de production

Gérer le quotidien d'une équipe

Savoir gérer le quotidien de son équipe demande à la fois des compétences relationnelles, managériales, organisationnelles et techniques indispensables à la création d'une atmosphère de travail efficace, sécurisante et bienveillante.

Public

Chefs d'équipe et responsables de chantier

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours, soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5

Objectifs pédagogiques

- Renforcer ses compétences en management d'équipe
- Développer son aisance relationnelle et sa capacité d'affirmation
- Gagner en capacité de conviction et développer son leadership
- Développer une pratique critique et réflexive posture professionnelle

Programme

Le cadre de travail

- Droit du travail et règlement intérieur
- Retards, absences, congés
- Respect de la sécurité et de l'hygiène
- Demandes des salariés
- Conduites à risques : violence, addictions
- Ethique et déontologie

Le collectif de travail

- Relations fonctionnelles et hiérarchiques dans sa structure
- Organisation de l'espace et des lieux communs
- Temps de la journée : l'embauche, les pauses, la fin de journée
- Rythmes de l'équipe et échéances de production

La communication professionnelle

- Notions de management
- Schéma de communication, écoute active et assertivité
- Transmission des informations à ses collègues ou à la direction
- Transmission des informations à son équipe
- Dynamique de groupe et prévention des conflits

Se coordonner dans la construction et l'évaluation des parcours

L'encadrant technique et le CIP ont tous les deux la mission d'accompagner le salarié en insertion dans son parcours sur des aspects différents. Cette complémentarité demande communication et prise en compte des différentes dimensions de la situation du salarié à partir d'une approche globale de la personne et d'une harmonisation des interventions.

Public

Encadrants techniques et chargés d'insertion ou d'accompagnement socioprofessionnel

Prérequis

Aucun

Durée

2 x 2 jours soit 28 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Co-construire des outils d'accueil, d'orientation et d'évaluation pour les salariés en parcours
- Adapter les modes d'accompagnement et d'encadrement aux objectifs de parcours
- Formaliser et valoriser les parcours réalisés et les compétences socioprofessionnelles développées



Programme

La coordination au service des parcours et du projet de structure :

- Co-construction d'outils et procédures de recrutement, d'accueil et de suivi des salariés
- Plan de formation interne et externe
- Echange d'informations : supports, interlocuteurs, circuit, temps dédiés
- Prévention des tensions et moyens de collaboration
- Prise de décision collective : critères, légitimité, cohérence, conséquences, bénéfiques
- Gestion des conduites à risques : discrimination, addictions, troubles psychosociaux

L'évaluation au service de la professionnalisation :

- Cadre de référence partagé
- Formes et usages : diagnostic, formative, co-évaluations, autoévaluation
- Critères, indicateurs et mise en application au quotidien
- Intérêts et limites de l'évaluation
- Analyse de l'activité : fiches métiers et référentiels
- Définition d'objectifs, de compétences et comportements professionnels
- Suivi et valorisation : livret, attestation des compétences
- Partenaires externes

Manager et communiquer efficacement avec son équipe en parcours d'insertion

Le management d'une équipe de salariés en parcours d'insertion demande une maîtrise de la technicité de l'activité de service, mais également un positionnement professionnel ajusté à l'exigence de cette fonction d'encadrement au sein d'une SIAE.

Public

Encadrants techniques

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Approfondir et consolider ses compétences en management d'équipe de salariés en insertion
- Renforcer sa posture d'encadrant technique
- Perfectionner ses techniques et outils d'encadrement et de coordination
- Développer son aisance relationnelle et sa capacité d'affirmation
- Perfectionner son positionnement dans sa structure et s'appropriier les enjeux de sa fonction



Programme

Être encadrant technique

- La posture de l'encadrant technique
- Les enjeux et l'articulation des missions de l'encadrant technique dans le parcours du salarié en insertion
- Rôle et place de chacun dans la structure
-

Les techniques et les outils d'encadrement et de coordination du travail des salarié en parcours

- La typologie et spécificités des publics en insertion (fragilités)
- L'instauration d'un cadre nécessaire au regard de la réglementation et de l'efficacité de l'activité
- Les espaces d'échange et de travail avec son équipe (individuels et collectifs / formels et informels), les conditions d'une délégation réussie
- Alerter et rendre compte à sa hiérarchie

Allers vers un management bienveillant, cadrant et durable

- Représentations autour de la fonction de management : identifier son style dominant et son positionnement, intérêts et limites
- Définition et compréhension du principe d'autorité
- Bien-être au travail et performance

La communication cadrante et bienveillante en situation professionnelle et l'affirmation de soi

- Le fonctionnement de la communication, écoute active, assertivité... et les outils facilitateurs
- L'adaptation de sa posture et de sa communication selon l'interlocuteur et le contexte
- Difficultés relationnelles possibles et les leviers pour les surmonter
- La cohésion d'équipe

Communication et relation dans l'accompagnement du salarié en parcours

Les équipes de salariés en insertion sont souvent composées de personnes de différentes cultures. Richesse, cette interculturalité peut cependant parfois être la source de difficultés de compréhension du comportement de l'autre et impacter l'organisation de l'activité. Cette formation permettra aux accompagnants des salariés en parcours en insertion, de renforcer leur capacité de compréhension et de communication structurante et bienveillante.

Public

Tout professionnel du secteur de l'IAE inscrit dans des missions d'accompagnement

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours, soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Dépasser ses représentations et repérer l'implication de ses propres modèles dans la relation à l'autre
- Poser un cadre bienveillant et structurant dans ses interrelations avec le public accompagné
- Renforcer ses qualités de communication par des techniques selon un contexte donné
- Initier un langage et une culture commune pour répondre aux enjeux et mission de la structure



Programme

- La relation interculturelle : modes de relations interpersonnelles, freins à la communication
- Les spécificités de l'accompagnement dans les SIAE : posture et positionnement de l'accompagnant
- La communication structurante et bienveillante en situation professionnelle: cadre de référence, la démarche assertive, CNV

Communication et relation dans l'accompagnement du salarié en parcours

Les équipes de salariés en insertion sont souvent composées de personnes de différentes cultures. Richesse, cette interculturalité peut cependant parfois être la source de difficultés de compréhension du comportement de l'autre et impacter l'organisation de l'activité. Cette formation permettra aux accompagnants des salariés en parcours en insertion, de renforcer leur capacité de compréhension et de communication structurante et bienveillante.

Public

Tout professionnel du secteur de l'IAE inscrit dans des missions d'accompagnement

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours, soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1400 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel



Objectifs pédagogiques

- Dépasser ses représentations et repérer l'implication de ses propres modèles dans la relation à l'autre
- Poser un cadre bienveillant et structurant dans ses interrelations avec le public accompagné
- Renforcer ses qualités de communication par des techniques selon un contexte donné
- Initier un langage et une culture commune pour répondre aux enjeux et mission de la structure



Programme

- La relation interculturelle : modes de relations interpersonnelles, freins à la communication
- Les spécificités de l'accompagnement dans les SIAE : posture et positionnement de l'accompagnant
- La communication structurante et bienveillante en situation professionnelle: cadre de référence, la démarche assertive, CNV

Repérage et orientation de son public accompagné : la santé mentale

Les salariés en insertion peuvent être confrontés à des problématiques de fragilités mentales liées notamment à des pathologies. Les professionnels les accompagnants ont besoin d'avoir une base de connaissance de ses troubles afin de pouvoir les repérer, les prendre en compte dans l'accompagnement et d'orienter efficacement ce public vers les

structures appropriées si nécessaire.



Objectifs pédagogiques

- Repérer les grandes problématique de santé mentale
- Repérer la limite de son accompagnement
- Construire un réseau pour répondre aux besoins des salariés en parcours par une réorientation
- Réorienter efficacement son public vers des structures tiers spécialisés en santé mentale
- Comprendre les phénomènes liés à des pathologies et prévenir les risques en situation de travail
- Se positionner et intervenir en tant que professionnel



Programme

- La santé mentale : définition, caractéristiques et enjeux pour la personne
- Les pathologies et les conduites addictives et leurs effets
- Entre accompagnement social et réorientation : limites de son accompagnement
- La cartographie de son réseau sur son territoire d'intervention : repérer et mobiliser

Public

Tout professionnel du secteur de l'IAE inscrit dans des missions d'accompagnement

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours, soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5

Travailler avec son équipe : cohésion et communication

Les équipes de salariés en insertion sont composées de personnes aux profils variés en lien direct avec la spécificité de l'IAE. Cet aspect doit être pris en compte dans la manière de travailler et de communiquer avec son équipe.

Cette formation permettra aux encadrants et accompagnateurs des salariés en parcours en insertion, de renforcer leur positionnement cadrant et bienveillant.

Public

CIP et ET encadrant ou/et accompagnant des salariés en insertion

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Dépasser ses représentations et repérer l'implication de ses propres modèles dans la relation à l'autre
- Poser un cadre bienveillant mais cadrant dans ses interrelations avec son équipe
- Renforcer ses qualités de communication par des techniques selon un contexte donné
- Initier une culture commune avec l'ensemble de ses collègues et ses équipes



Programme

La relation interculturelle et personnelle

- Modes de relations interpersonnelles
- Rapports à l'individu, au groupe, aux activités à l'espace et au temps
- Notions de cultures
- Frein à la communication : représentations, stéréotypes et préjugés
- Les éléments communs qui relient

La cohésion au sein d'une équipe

- Facteurs de cohésion et d'intégration à une équipe.
- L'attitude d'ouverture à l'autre dans une équipe de travail
- La mise en place d'une culture commune : le co-développement et les espaces de discussion (formels et informels)

La communication cadrante et bienveillante en situation professionnelle

- L'adaptation de sa posture et de sa communication selon l'interlocuteur et le contexte
- Poser un cadre nécessaire au regard de la réglementation et de l'efficacité de l'activité
- Le cadre de référence, schéma de communication...
- La communication non-violente
- La démarche assertive
- Acceptation des remarques et critiques
- Difficultés relationnelles possibles et les leviers pour les surmonter

Conduites addictives en milieu professionnel

Public

Professionnels de la structure

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans
les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en
présentiel (voir projet pédagogique
p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les phénomènes d'addiction
- Connaître la législation qui encadre la consommation d'alcool et de substances illicites
- Prévenir les risques liés à la consommation en situation de travail
- Se positionner et intervenir en tant que professionnel



Programme

Les conduites addictives et leurs effets

- Dépendance : éléments de psychopathologie
- Modalités d'usage et souffrance psychique
- Produits et effets psychotropes, toxiques, addictogènes

Le milieu de travail : réglementation, pratiques, risques

- Alcool et substances illicites
- Accidents de travail et accidents de trajet
- Interdits et responsabilité de l'entreprise
- Risques spécifiques en fonction de l'environnement de travail
- Rôles de l'équipe permanente

L'assistance des salariés en difficulté avec un produit

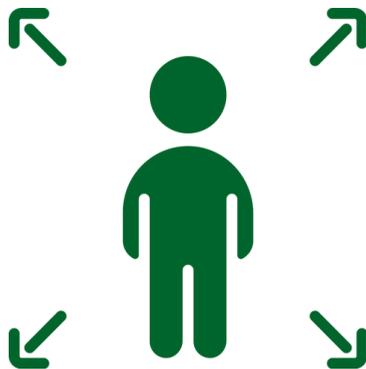
- Moyens pour soutenir, accompagner et orienter
- Structures spécialisées

La prévention et la gestion au quotidien : études de cas

- Alcoolisation en situation de travail et conduites à tenir
- Comportements erratiques et gestion du collectif
- Sensibilisation de l'équipe aux conduites addictives

Compétences psycho-sociales

Les Compétences Psycho-Sociales (CPS) sont aujourd'hui reconnues comme essentiels dans le bien-être au travail. Elle permettent d'outiller le salariés face aux situations inter-relationnelles parfois complexes. Passag/e/s propose plusieurs formations favorisant un positionnement plus juste et apaisé dans sa pratique professionnelle.



Gérer son stress et comprendre ses émotions

Tout individu peut être confronté à des situations diverses pouvant se révéler stressantes dans le cadre de son activité professionnelle. Pour y faire face, la compréhension des mécanismes du stress est indispensable afin de pouvoir mieux comprendre et gérer ses émotions. Cette formation vous donnera des clés pour mieux se comprendre et comprendre l'autre afin de prendre la distance sur les situations complexes rencontrées.

Public

Salariés permanents

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Mieux appréhender la compréhension du comportement humain
- Identifier les facteurs de stress et situations potentiellement stressantes
- Appréhender les mécanismes et effets du stress
- Identifier la palette des émotions
- Gérer ses émotions et mieux comprendre celles des autres,
- Renforcer la confiance en soi et prendre de la distance



Programme

Les émotions et les sentiments

- Définition des émotions et des sentiments
- Le panel des émotions
- Les émotions positives

La gestion du stress et des émotions

- Les faits, opinions et sentiments
- La gestion et l'utilisation de son stress de manière constructive
- Les techniques de relaxation

L'estime et la confiance en soi

- Assertivité et développement du potentiel individuel
- Relativiser et prendre de la distance
- Les leviers et les ressources internes

La mécanique du stress

- Les mécanismes du stress
- Les effets du stress sur soi-même et dans sa relation avec les autres
- Les situations potentiellement stressante

Les signes de reconnaissance et l'expression de ses besoins

- L'identification et l'appropriation les signes de reconnaissance
- Le lien entre les émotions et les besoins chez soi et chez les autres
- La formulation d'une demande pour combler un besoin

Tout salarié peut-être amené à prendre la parole en public. En plus des techniques oratoires de bases, la préparation de son intervention est un élément essentiel pour faire une intervention de qualité mais également pour gagner en aisance et en efficacité.

Public

Salariés amenés à prendre la parole en public

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Établir le diagnostic de son style de communicant
- Préparer une prise de parole face à un auditoire
- Identifier et mettre en œuvre les techniques d'expression orale adaptés
- Adapter ses prises de parole en fonction de son public
- Apprivoiser son trac et gagner en aisance



Programme

Les différents styles de communicant et types d'intervention

- Caractéristiques des différents styles de communicant
- Présentation des 3 grands types de prises de parole en public : le face à face, la réunion, la conférence
- Savoir utiliser ses atouts lors d'une intervention orale

L'écrit pour soutenir l'oral

- Organiser ses idées en 4 étapes
- Construire un message en utilisant la modalité rédactionnelle adaptée
- Ajuster son message, s'adapter au contexte
- Anticipation des questions et points de débat

Les principes de bases d'une communication efficace

- Schéma de communication
- Communication verbale et non verbale
- Expression de ses remarques, idées et désaccords
- Attitude d'ouverture, d'écoute et prise en compte de l'avis d'autrui

L'expérimentation d'une intervention orale

- Techniques théâtrales : la respiration, le ton de la voix, les silences et le langage du corps
- Esprits de synthèse, capacité à rebondir et improvisation
- Gestion des imprévus et de publics difficiles
- Gestion du tract, de l'émotion. Gagner en aisance, en estime de soi

Optimiser sa communication et son positionnement dans l'activité d'accueil

Public

Salariés permanents ayant une fonction d'accueil au sein de la SIAE

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours, soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Savoir informer sur le rôle, les missions et le fonctionnement de sa structure
- Identifier les personnes ressources et savoir les solliciter
- Adopter un comportement et une attitude professionnelle et refléter une image positive de la structure (marque employeur)
- Adapter sa posture professionnelle en fonction du public accueilli
- Optimiser l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique
- Produire de l'information basique et la faire circuler par les canaux disponibles à l'accueil



Programme

L'activité d'accueil, missions et spécificités

- Les enjeux d'un accueil réussi
- La définition des besoins et attentes du public
- Les missions du/de la chargé-e d'accueil
- Les spécificités de son environnement de travail
- La posture professionnelle d'accueil

Les différents canaux et supports de communication au service de l'accueil

- La conduite d'un entretien physique
- La conduite d'un entretien téléphonique
- Les bonnes pratiques pour améliorer sa communication écrite
- La gestion du temps et anticipation des imprévus à l'accueil

La communication en situation professionnelle

- Les principes de la communication
- Les différents outils de communication interpersonnelle
- Les techniques de recherche d'information pour une réponse ou orientation efficiente
- L'attitude d'ouverture à l'autre dans un contexte professionnel

Prévenir, réagir, désamorcer : les bons réflexes face aux conflits

- L'adaptation de sa posture et de sa communication selon l'interlocuteur et le contexte
- Acceptation des remarques et critiques
- Difficultés relationnelles possibles et les leviers pour les surmonter
- La prise de distance et de recul dans sa relation avec les publics

Prévenir et gérer les conflits et les situations d'agressivité dans l'accueil du public

Public

Salariés permanents amenés à accueillir du public

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Identifier les mécanismes de l'agressivité et de la violence
- Anticiper et prévenir les situations à risques
- Maîtriser les techniques de prévention et de résolution des conflits
- Développer sa capacité à communiquer en situation conflictuelle
- Prendre de la distance et gérer ses émotions
- Renforcer sa posture d'accompagnement



Programme

Approche générale de l'agressivité et de la violence

- Éléments de définition
- Cadre juridique

Communication sereine et efficace

- Principes de communication
- Importance du corps et du non verbal
- Influence des systèmes de référence et de valeurs - Le cadre de référence
- Attitude et outils de l'écoute active
- « Parler efficace » afin de ne pas provoquer de contre-arguments
- La différence d'impact selon que l'on émet des Faits, des Opinions et des Sentiments

La posture d'accompagnement

- Rappel sur le contexte d'intervention
- La typologie des publics accueillis
- La posture d'accompagnement : neutralité, confidentialité et impartialité
- Les limites de ses missions
- La prise de distance et la gestion émotionnelle

Analyse des mécanismes des conduites agressives et violentes

- Causes et évolutions possibles d'un conflit
- Facteurs situationnels de la violence
- La gestion des émotions

Prévenir, réagir, désamorcer : les bons réflexes

- Stratégie de prévention de l'escalade du comportement agressif - Protocole de gestion de la colère
- S'adapter à son interlocuteur
- Répondre aux critiques, objections et attaques personnelles
- Appliquer une attitude assertive
- Exploiter son stress de manière constructive
- Reporting des situations problématiques (synthèse et reformulation selon l'interlocuteur, interne et/ou externe)

La médiation sociale : principes, techniques et outils

La médiation permet de cultiver le lien social au quotidien sur les territoires. Elle demande technicité, outils et un positionnement particulier. Cette formation permettra d'outiller tout professionnel ayant cette fonction afin de se sentir plus à l'aise sur cette mission.

Public

Tout professionnel intervenant dans le champ de la médiation et de l'intervention sociale.

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours, soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Connaître les grands principes de la médiation
- Développer ses compétences en communication
- Se positionner pour faciliter les échanges
- Acquérir des techniques de négociation et de gestion des conflits



Programme

- Principes et champs d'intervention : cadre éthique, présence active de proximité
- Modalités et techniques : adaptation aux interlocuteurs, émergence de solution et libre choix, prise de recul et analyse de situation à chaud, à froid
- Études de cas
- Mises en application d'outils : ateliers de créativité, échanges d'expériences, table ronde, navette, réunion de concertation, jeux de rôle, théâtre forum

Gestion économique et financière



Répondre à un appel d'offre

Public

Salariés permanents

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours, soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Analyser l'annonce et le cahier des charges
- Préparer efficacement le dossier de candidature
- Identifier le positionnement de la concurrence et les motifs éventuels de rejet
- Connaître les principes fondamentaux de la commande publique



Programme

Appel d'offre : de quoi parle-t-on ?

- Appel d'offres et appel à projets
- La commande publique
- Le marché privé
- La subvention

La réponse à un appel d'offre

- L'organisation interne pour la constitution du dossier et pilotage de l'action
- La formalisation de la candidature et la constitution du dossier
- Le suivi de la candidature

Les spécificités de la commande publique

- Contractualisation
- Besoins des acheteurs
- Égalité des traitements et transparence
- Environnement économique et juridique
- Assurer une veille efficace et se positionner sur une offre
- Étude de l'écosystème local et mise en place d'une veille active
- Faisabilité juridique, technique et économique

Modalités pré-formation

Les participants sont invités à disposer d'un ordinateur lors de la formation afin qu'ils puissent notamment :

- Apprendre à trouver les consultations susceptibles de les intéresser
- Récupérer l'ensemble d'un Dossier de Consultation d'Entreprise
- Préparer les pièces de réponses aux consultations de marchés publics
- Savoir manipuler les plateformes dématérialisées des entités publiques (Poser des questions, déposer le dossier de réponse...)

Si les participants souhaitent travailler sur un projet de réponse en particulier (cas concret), chaque stagiaire pourra faire parvenir préalablement les éléments de cette consultation à l'intervenant.

Répondre à un appel d'offre

Public

Futurs soumissionnaires amenés à intervenir dans les procédures de marchés publics de l'insertion professionnelle (dont IAE et marchés réservés)

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours, soit 14 heures

Tarif:

Cout jour : 1800 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel

Modalités d'évaluation

Quiz à chaque fin de chapitre
Test de fin de module



Objectifs pédagogiques

- Maintenir une veille permanente sur les consultations publiées des marchés publics de l'insertion professionnelle
- S'emparer des Dossiers de Consultations des Entreprises (DCE) et en analyser chaque pièce de leur contenu
- Concevoir et rédiger des dossiers précis et complets des réponses à déposer sur les plateformes dématérialisées des acheteurs publics
- Obtenir des informations concrètes consécutives à un rejet d'offre
- Comprendre le cadre général de fonctionnement des marchés publics durant leurs procédures de passations en environnement social



Programme

Appel d'offre : de quoi parle-t-on ?

- Appel d'offres et appel à projets
- La commande publique
- Le marché privé
- La subvention

La réponse à un appel d'offre

- L'organisation interne pour la constitution du dossier et pilotage de l'action
- La formalisation de la candidature et la constitution du dossier
- Le suivi de la candidature

Les spécificités de la commande publique

- Contractualisation
- Besoins des acheteurs
- Égalité des traitements et transparence
- Environnement économique et juridique
- Assurer une veille efficace et se positionner sur une offre
- Étude de l'écosystème local et mise en place d'une veille active
- Faisabilité juridique, technique et économique

Méthodes et outils

Méthodes affirmative, démonstrative, interrogative, active et interactive
En grand groupe, sous-groupe, binôme ou individuel
Sensibilisation, apports théoriques et pratiques
Mise en situation pratique
Étude de cas
Exercices individuels et collectifs
Élaboration d'outils et méthodes
Lien avec des situations professionnelles / partage d'expérience
Animations présentielle et distancielle (classe virtuelle)

Élaborer une politique de prix efficiente et réaliste en ACI et en EI

Formation technique et méthodologique, elle vous aidera à élaborer efficacement la politique de prix des chantiers d'insertion de votre structure. C'est à partir des expériences et des apports des participants que les dimensions précisées dans le programme seront abordées. Chaque notion théorique sera travaillée par un cas pratique, un apport d'expérience ou une mise en situation. Chaque exercice pratique sera adapté à l'hétérogénéité du groupe.

Public

Tout professionnel en charge d'élaborer les budgets et devis des SIAE (ACI et EI)

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Réinterroger sa politique-prix au regard du projet Régie
- S'approprier la méthodologie de calcul des coûts de revient proposée par le réseau
- Expérimenter les calculs de coût de revient et identifier les facteurs clefs de réussite dans une Régie
- Identifier les leviers stratégiques dans la construction du prix



Programme

Définition du périmètre

- Échelle d'analyse
- Les grandes fonctions qui permettent de réaliser la prestation
- Unité de mesure

Calcul du coût de revient

- Définir le périmètre du calcul des coûts de revient
- Calculer le temps de travail technique d'un opérateur
- Impact de certains changements sur le coût de revient
- Passage du coût de revient au prix de vente

Définition de la marge et définition du prix de vente

- Valorisation financière des éléments stratégique interne et externe de sa structure
- Calcul de la marge
- Bien répartir son équipe pour calculer le temps de travail technique à l'échelle d'une équipe
- Calculer son reste à charge
- Points de vigilance

S'organiser, gérer son stress et ses priorités

Public

CIP et personnel administratif

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en présentiel (voir projet pédagogique p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Organiser les tâches relevant de son poste de travail
- Assurer un suivi par rapport à un échéancier et gérer ses priorités en fonction de son temps
- Mettre en place des outils individuels et/ou collectifs pour gagner en efficacité
- Situer son rôle et utiliser ses ressources et ceux de ses collègues afin de renforcer la dynamique de groupe
- Repérer les facteurs de cohésion et d'intégration à une équipe



Programme

Analyse de son mode d'organisation et de son rapport au temps

- Conception du temps
- Diagnostic de son emploi du temps
- Activités chronophages, impondérables
- Coefficient temps/tâches

Le travail en équipe

- Le rôle et la place de chacun au sein d'une équipe
- La complémentarité comme facteur de cohésion
- Le travail collectif et la mise en synergie :
 - Intérêts des temps de rencontre : les réunions, les temps informels
 - La transmission des informations à son équipe, ses collègues et la direction
 - Le feed-back positif

Gestion opérationnelle du temps et outils de gestion individuels et collectifs

- Formulation des objectifs et des priorités
- Planification et organisation
- Supports de planification : l'agenda partagé, les plannings..., intérêts et limites
- Les bonnes pratiques pour une utilisation d'outils communs

Gestion de ses émotions et de son stress

- La prise de distance et de recul
- La différence d'impact selon que l'on émet des Faits, des Opinions et des Sentiments
- L'image, estime et affirmation de soi
- Exploiter son stress de manière constructive

Le management d'une équipe demande une maîtrise de la technicité de l'activité de service mais également un positionnement professionnel ajusté à l'exigence de cette fonction. Le management bienveillant et mobilisateur est la clef pour un travail en équipe efficace et respectueux de chacun.

Public

Tout professionnel de l'ESS
amené à manager une équipe

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours, soit 14 heures

Tarif :

Cout jour : 1350 €

Lieu

La formation se déroulera dans
les locaux de la structure

Modalités pédagogiques

La formation se déroule en
présentiel (voir projet pédagogique
p5)

Modalités d'évaluation

Voir projet pédagogique p5



Objectifs pédagogiques

- Identifier des types de management et analyser son style managérial
- Organiser, accompagner, mobiliser son équipe de collaborateurs
- Développer son aisance relationnelle et sa capacité d'affirmation
- Savoir évaluer, valoriser et recadrer les actions de ses collaborateurs pour favoriser leur évolution
- Adapter sa pratique et ses outils aux besoins collectifs et individuels



Programme

- Rôle et mission du manager: aller vers un management bienveillant et durable
- Les pratiques d'un management mobilisateur : valeurs partagées et intérêts collectifs, soutien de la mobilisation
- Communication, animation de réunions, la collaboration participative et affirmation de soi

Les Groupes d'Analyse des Pratiques Professionnelles

Le groupe d'analyse des pratiques professionnelles est un lieu de réflexion et d'échange. Il s'appuie sur un cadre déontologique fixant les valeurs collectives, les règles de fonctionnement et l'engagement de chacun.

Il s'agit d'une méthode de travail qui consiste à réunir un groupe de professionnels ayant le même type d'activité, de fonction ou de public. Ce groupe permet à des salariés de travailler ensemble sur une base régulière, des situations professionnelles qui leurs posent questions mais également de porter un regard réflexif sur leurs réussites.

Les échanges sont facilités par un animateur expert formé à cette technique.

Objectifs pédagogiques

- Favoriser l'intégration d'une vision systémique des situations
- Aider à l'identification de ses représentations, croyances et résonances personnelles ainsi qu'à leurs incidences dans sa pratique professionnelle
- Mettre à jour les dynamiques et les enjeux sous-jacents aux problématiques présentes dans la relation d'accompagnement
- Favoriser la créativité et la production d'options nouvelles
- Permettre une prise de recul et de réflexion quant à ses propres modes de fonctionnement et à ses interventions
- Repérer son cadre d'action, ses champs d'intervention et les différentes articulations au sein de l'équipe

Publics

- Groupe composé de 6 à 8 personnes

Modalités

- 10 rencontres mensuelles de 3 heures
- Groupe fermé après la deuxième rencontre
- Confidentialité
- Intra partagé possible : professionnels de structures différentes

Intervenant

- Intervenant formé et detenant une expertise sur l'animation de groupe d'analyse de la pratique professionnelle

Les Groupes d'Analyse des Pratiques Professionnelles pour les ETI et CIP

Le groupe d'analyse des pratiques professionnelles est un lieu de réflexion et d'échange entre pairs. Il s'appuie sur un cadre déontologique fixant les valeurs collectives, les règles de fonctionnement et l'engagement de chacun.

Il s'agit d'une méthode de travail qui consiste à réunir un groupe de professionnels pour travailler ensemble sur une base régulière, des situations professionnelles qui leurs posent questions mais également de porter un regard réflexif sur leurs réussites.

Les échanges sont facilités par un animateur expert formé à cette technique. Il peut avoir lieu sous deux formes, par type de métiers ou mixte.

Objectifs pédagogiques

GAPP pour les salariés ayant le même métier : ETI ou CIP

- Se rencontrer et échanger sur sa pratique professionnelle
- Échanger sur des situations concrètes et prendre du recul
- Analyser sa pratique au regard de l'environnement spécifique de sa structure d'insertion
- Capitaliser et mutualiser les bonnes pratiques
- Aider à l'identification de ses représentations, croyances et résonances personnelles ainsi qu'à leurs incidences dans sa pratique professionnelle
- Mettre à jour les dynamiques et les enjeux sous-jacents aux problématiques présentes dans la relation d'accompagnement

GAPP mixte au sein d'une structure : ETI et CIP

- Favoriser l'intégration d'une vision systémique des situations dans l'accompagnement du salariés en insertion
- Favoriser la complémentarité et la coordination dans l'accompagnement des salariés en insertion entre ETI et CIP
- Aider à l'identification de ses représentations, croyances et résonances personnelles ainsi qu'à leurs incidences dans sa pratique professionnelle
- Mettre à jour les dynamiques et les enjeux sous-jacents aux problématiques présentes dans la relation d'accompagnement
- Favoriser la créativité et la production d'options nouvelles

Pour toutes vos demandes, vous pouvez contacter **l'équipe de PASSAG/E/S** - à
accueil@passages-formation.fr ou au **01 48 05 05 75**

Les Groupes d'Analyse des Pratiques Professionnelles pour les directeurs de structure de l'IAE

La fonction de direction d'une structure de l'IAE demande de mobiliser à la fois des compétences psycho sociales et techniques et la gestion de situations complexes. Un groupe d'analyse des pratiques professionnelles de directeurs est un lieu de réflexions et d'échanges entre pairs. Il s'appuie sur un cadre déontologique fixant les valeurs collectives, les règles de fonctionnement et l'engagement de chacun.

Il s'agit d'une méthode de travail qui consiste à réunir un groupe de professionnels ayant le même type d'activité ou de fonction ou travaillant au sein d'une même structure. Ce groupe permet à des salariés de travailler ensemble sur une base régulière, des situations professionnelles qui leurs posent questions mais également de porter un regard réflexif sur leurs réussites.

Les échanges sont facilités par un intervenant expert formé à cette technique.

Objectifs pédagogiques

- Renforcer et développer ses ressources psychosociales et techniques dans la direction Favoriser l'intégration d'une vision systémique des situations
- Aider à l'identification de ses représentations, croyances et résonances personnelles ainsi qu'à leurs incidences dans sa pratique professionnelle
- Mettre à jour les dynamiques et les enjeux sous-jacents aux problématiques présentes dans les relations
- Favoriser la créativité et la production d'options nouvelles
- Permettre une prise de recul et de réflexion quant à ses propres modes de fonctionnement et à ses interventions
- Repérer son cadre d'action, ses champs d'intervention et les différentes articulations au sein de l'équipe
- Perfectionner ses compétences de management et de gestion

Pour toutes vos demandes, vous pouvez contacter l'équipe de PASSAG/E/S - à
accueil@passages-formation.fr ou au **01 48 05 05 75**

Nos formations sur-mesure

Passag/e/s propose des formations sur mesure adaptées aux besoins en montée en compétences des salariés des structures qui nous sollicitent. Ces formations peuvent être élaborées pour et au sein d'une seule structure ou en partenariat entre plusieurs structures ayant une proximité d'action et géographique.

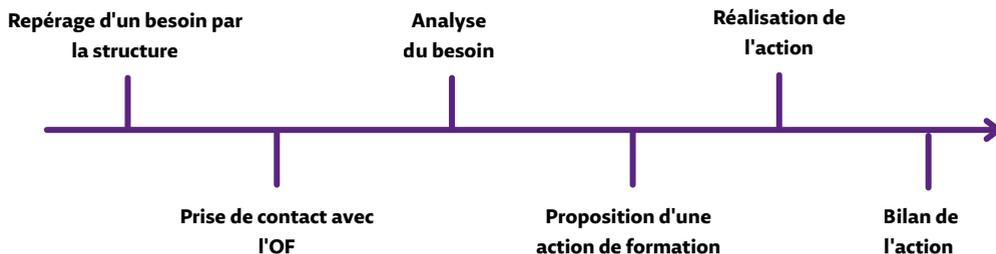
LA FORMATION INTRA AU SEIN DE LA STRUCTURE

La formation intra est construite sur mesure pour votre équipe et adaptée à votre organisation.

Le déroulé pédagogique est élaboré par notre équipe pour répondre au plus près à vos besoins diagnostiqués.

LA FORMATION INTRA PARTAGÉE ENTRE PLUSIEURS STRUCTURES

La formation intra partagée est mutualisée entre plusieurs structures proche géographiquement et ayant le même besoin de formation. Elle est également construite sur mesure pour répondre aux besoins de montée en compétences de l'ensemble des salariés concernés.



Exemple de sessions réalisées en 2024

- Groupe d'analyse de la pratique professionnelle | **Secours Populaire Paris**
- Elaborer et animer un atelier collectif | **Samu Social Paris**
- Aménagement et entretien d'un espace vert en milieu urbain | **Régie Arc en Ciel FLERS**
- Protocole de nettoyage manuel | **Régie Paris 19ème**
- Travailler en équipe interculturelle : cohésion et efficacité | **In'pact - PARIS**
- Prévenir et gérer les conflits et situations d'agressivité | **Emmaus Connect - Paris**
- Gestes et Postures | **Association Foyer au bois - Paris**

Pour toutes vos demandes, vous pouvez contacter **l'équipe de PASSAG/E/S**
à accueil@passages-formation.fr ou au **01 48 05 75 75**

Nos domaines d'expertise

Nos formations sur mesure portent sur nos différentes thématiques d'expertise. Elles concernent des compétences métiers techniques et psychosociales. Elles sont à destination de l'ensemble des salariés des structures de l'Insertion par l'Activité Economique et l'Economie Sociale et Solidaire.

Encadrement

- Encadrer une équipe en parcours d'insertion
- Manager et communiquer efficacement avec une équipe en insertion
- Organiser et coordonner un chantier
- Gérer le quotidien d'une équipe
- Se coordonner dans la construction et l'évaluation des parcours
- Élaborer une politique de prix efficiente et réaliste en Atelier et Chantier d'Insertion (ACI) et en Entreprise d'Insertion (EI)

Management, gestion de projet et gestion des ressources humaines

- Les fondamentaux du management
- Élaborer, mettre en oeuvre et évaluer un plan de développement des compétences
- Concevoir et animer une action de formation
- Être tuteur : l'exercice de la fonction tutorale
- Recruter efficacement avec le principe de diversité

Accompagnement

- Accompagner le retour à l'emploi
- Se coordonner dans la construction et l'évaluation des parcours
- Mobiliser les entreprises pour accompagner les parcours d'insertion
- Construire et animer un atelier collectif
- Préparer et animer des réunions efficaces
- Maîtriser l'usage du numérique pour mieux accompagner

Salarié en insertion

- Travailler en équipe interculturelle
- Protocoles de nettoyage manuel
- Nettoyage mécanisé : monobrosse, nettoyage vapeur, injection/extraction
- Aménagement et entretien d'un espace vert en milieu urbain
- Aménagement et animation d'un jardin collectif
- Reconnaissance des végétaux

Médiation

- La médiation : principes, techniques et outils

Compétences psychosociales

- Prévenir et gérer les conflits et les situations d'agressivité
- Prendre la parole en public
- Communiquer avec bienveillance
- Travailler en équipe : cohésion et communication
- Gérer son stress et ses émotions
- S'organiser, gérer son stress et ses priorités

Santé et sécurité au travail

- Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels – DUERP
- Risques psychosociaux en contexte associatif
- Conduites addictives en milieu professionnel
- Gestes et Postures
- Habilitation électrique bs

Développement social local, gestion de projet et mobilisation

- Les démarches participatives
- Élaborer et animer un atelier collectif
- Les fondamentaux de la gestion de projet
- La gestion de projet : perfectionnement
- Méthodologie d'action de lien social
- Accompagner la participation des publics adultes

Compétences transversales

- Améliorer ses écrits professionnels
- Concevoir et animer une action de formation
- Travailler en équipe interculturelle
- Les fondamentaux l'IAE
- Les fondamentaux de l'ESS

Développement associatif et gestion des finances

- Élaborer, faire vivre et évaluer un projet associatif
- Développer et entretenir un réseau d'entreprises
- Mobiliser les financements privés
- Répondre à un marché public
- Contrôle de gestion économique et financier

Retrouvez Passag/e/s dans l'offre de formation d'Uniformation

Toutes structures du secteur de la cohésion sociale et notamment les Régies de Quartier et de Territoire de moins de 50 ETP bénéficient d'une offre de formation dans le cadre du catalogue national d'Uniformation. Les sessions de formation se déroulent tout au long de l'année sur l'ensemble du territoire national sur une diversité de thématiques.

Vous pouvez retrouver l'ensemble l'offre et vous y inscrire en allant sur leur site www.uniformation.fr



Depuis 2014 Passag/e/s est un des prestataires de l'OPCO Uniformation. Pour cette année, vous nous retrouverez dans leur catalogue national sur les formations suivantes :

Accompagner les usagers face à la fracture numérique

Cette année également, est proposé également pour la Branche Mutualité :

La méthode Ted Talk

Communiquer avec bienveillance dans la relation client avec les patients dans les SSAM



Contacts utiles

Une question sur le financement, la mise en place, le contenu, le déroulement... de nos formations, n'hésitez pas à solliciter notre équipe:

01 48 05 75 75 - accueil@passages-formation.fr

Passag/e/s remercie les structures qui nous ont fait confiance

Depuis 2012, ce sont plusieurs centaines de structures de l'Économie Sociale et Solidaire qui ont formé leurs salariés auprès de notre organisme de formation. Nous les remercions pour leur confiance.



Objet

Toute inscription à une formation implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Tarifs

Notre organisme de formation n'est pas assujéti à la TVA. Tous nos tarifs s'entendent nets de taxes. Ils comprennent les coûts pédagogiques de l'action et la fourniture des supports de formation. Les éventuels frais de déplacements, d'hébergement et de restauration demeurent à la charge du stagiaire ou de la structure.

Inscriptions, facturation, règlement

L'inscription d'un stagiaire est prise en compte à réception du :

- Devis (en ligne ou sur demande) dûment complété, signé et tamponné, au minimum 2 semaines avant le démarrage de la formation.

Pour certaines formations, un chèque d'acompte d'un montant égal à 30 % du prix de la formation pourra être demandé.

Le nombre de places étant limité, les inscriptions seront prises en compte par ordre de réception.

Au plus tard une semaine précédant le début de la formation, nous vous enverrons

- La convention de formation, en deux exemplaires. Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à Passag/e/s un exemplaire signé et portant son cachet commercial
- La convocation à la formation
- Le programme détaillé et toutes les informations utiles à la bonne organisation de la formation

À la fin de la formation, nous vous transmettrons la facture et l'attestation de présence.

Une attestation de fin de formation sera remise à chaque participant.

Prise en charge directe par l'OPCO \ Autre financeur

Si vous souhaitez que le règlement soit émis par l'OPCO dont vous dépendez, il vous appartient de :

- Nous préciser les modalités spécifiques de prise en charge sur votre devis
- Nous adresser une copie de la demande de prise en charge que vous aurez effectué auprès de votre OPCO

- Nous retourner, au plus tard le dernier jour du stage, l'accord de prise en charge reçu de votre OPCO ainsi que la convention de formation signée

À l'issue de la formation, nous vous adresserons la facture qu'il vous appartiendra de transmettre à votre OPCO pour que celui-ci procède au règlement.

Si la totalité des coûts sont pris en charge par l'OPCO, nous vous retournerons le chèque d'acompte de 30 % accompagné de l'attestation de présence.

En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, vous serez redevable de l'intégralité du coût de la formation et serez facturé du montant correspondant.

Annulation et report du fait de l'OF

Nous nous réservons le droit d'annuler ou de reporter une formation en cas de force majeure (défaillance d'un formateur, grèves des transports, mauvaises conditions météorologiques, problème de salle) ou d'un nombre de participants insuffisants.

Dans ce cas, l'ensemble des participants seront prévenus par mail et par téléphone.

En cas de report de la formation, vous êtes libre de maintenir ou non votre inscription.

En cas de désinscription, comme en cas d'annulation, nous vous retournons le chèque d'acompte.

Annulation et report du fait du stagiaire

Toute demande d'annulation doit être effectuée par écrit.

En cas d'annulation dans un délai de moins de 15 jours calendaires avant le début de la formation, 30 % du montant de la session formation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.

Dans la limite des places disponibles, vous pouvez reporter, une fois et sans pénalité, votre inscription sur une session programmée ultérieurement au cours des 12 mois suivants.

Vous avez aussi la possibilité de remplacer le participant initialement inscrit par un autre participant. Toute formation commencée est due dans sa totalité.

Propriété intellectuelle

Les programmes et supports de formation restent la pleine propriété de l'organisme de formation. Toute reproduction et diffusion à des fins commerciales, ainsi que tout enregistrement des sessions de formation sont strictement interdits.

Résolution de litiges

Droit applicable

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française.

Tout litige ne pouvant faire l'objet d'un règlement à l'amiable sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Paris.

Communication

Le client accepte d'être cité par Passag/e/s comme client de ses offres de services, au frais de Passag/e/s. Le client autorise Passag/e/s à mentionner son nom, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, sur son site internet et également dans ses listes de références et ses propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle.

Protections des données

à caractère personnel

Passag/e/s dispose de moyens informatiques destinés à gérer plus facilement les inscriptions des stagiaires aux formations. Il convient aux clients d'en informer les stagiaires qu'ils inscrivent.

Les informations enregistrées sont réservées à l'usage de Passag/e/s et ne peuvent être communiquées qu'aux salariés de Passag/e/s.

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en adressant une demande écrite à Passag/e/s, 144 boulevard de la Villette 75019 Paris.

144 boulevard de la Villette - 75019 PARIS

01 48 05 75 75

accueil@passages-formation.fr

www.passages-formation.fr

Siret : 750 858 680 00028

N° Activité : 11 75 48610 75

