



# CATALOGUE DES FORMATIONS 2022

---

Commissions paritaires 201 & 202.01

## I. Thématiques retenues

### A. Relations avec la clientèle

- A.1 Un service parfait en magasin et lors du passage aux caisses **(MG)**
- A.2 Une relation authentique avec mes clients **(MG)**
- A.3 Gestion de l'agressivité verbale et physique **(Crime Control & CEPS)**
- A.4 Conseiller-vendeur en magasin BIO **(IFAPME)**
- A.5 Appliquer des techniques de vente efficaces (les bases) **(MG)**
- A.6 Augmenter ma puissance et mon efficacité en vente (les techniques avancées) **(MG)**
- A.7 La gestion des clients difficiles **(Bruxelles Formation)**
- A.8 Merchandising : mettez votre rayon en valeur **(IFAPME)**

### B. Relations gérants de magasin et leur personnel

- B.1 Management d'équipe : fixer des objectifs et rendre mon équipe performante au quotidien **(MG & Bruxelles Formation)**
- B.2 Mieux intégrer et fidéliser les jeunes générations **(MG)**
- B.3 Travailler en entreprise en mode AGILE en équipe intergénérationnelle **(MG Consultants)**
- B.4 Comprendre et s'enrichir de la diversité pour mieux collaborer **(Bruxelles Formation)**
- B.5 Coaching des équipes sur le point de vente **(MG & Bruxelles Formation)**
- B.6 La gestion du stress passe par une bonne gestion de son temps **(MG & efp)**
- B.7 Atelier pratique de la gestion du stress **(Vidyas & IFAPME)**
- B.8 Devenir le Capitaine du jour **(MG)**
- B.9 La Communication non violente **(MG & efp)**
- B.10 Être assertif dans le contexte Covid-19 **(IFAPME)**
- B.11 Gérer ses émotions dans le contexte Covid-19 **(IFAPME)**
- B.12 Boostez l'engagement de vos collaborateurs **(Zen'to)**
- B.13 Gérer des conflits dans l'équipe **(Zen'to)**
- B.14 Comprendre et remédier aux relations difficiles **(Zen'to)**

### C. Sécurité & Prévention

- C.1 Equipier de première intervention incendie (EPI) : formation de base **(CEPS)**
- C.2 Equipier de première intervention incendie (EPI) : recyclage **(CEPS)**
- C.3 Initiation aux premiers secours **(CEPS & efp)**
- C.4 Simulation feu virtuel et exercices d'évacuation **(A-First)**
- C.5 Conseiller en prévention de Niveau III **(IFAPME)**
- C.6 Personne de confiance : prévention du bien-être au travail **(IFAPME)**
- C.7 Recyclage : personne de confiance - Prévention du bien-être au travail **(IFAPME)**
- C.8 La prévention et la répression contre le vol en magasin **(MG)**
- C.9 Brevet de secouriste d'entreprise **(CEPS, IFAPME & MG Consultants)**
- C.10 Recyclage du brevet de secouriste d'entreprise **(CEPS, IFAPME & MG Consultants)**
- C.11 Manutention manuelle de charges **(CEPS)**
- C.12 Cariste : vérification d'aptitude ou recyclage **(CEPS & MG Consultants)**
- C.13 Ergonomie : logistique aux caisses et réassort **(IFAPME)**
- C.14 Utilisation du DEA (défibrillateur externe automatique) **(CEPS)**

### D. HACCP (FoodchainID Technical Services)

- D.1 Etiquetage des denrées alimentaires
- D.2 Les bonnes pratiques d'hygiène : la méthodologie des 5M
- D.3 Formation qualité et sécurité alimentaire

## E. Communication & Informatique

- E.1 Promouvoir son magasin sur Facebook **(IFAPME)**
- E.2 Découvrir le Tableur Excel **(IFAPME)**
- E.3 Découvrez les 1001 facettes d'Instagram pour développer vos activités ! **(UCM Academy)**
- E.4 Mieux communiquer pour mieux travailler ensemble **(La Maison De La Formation - MDF)**
- E.5 Accueil et intégration des nouveaux collaborateurs (tutorat) **(La Maison De La Formation - MDF)**
- E.6 Innovation, créativité et résolution de problèmes **(La Maison De La Formation - MDF)**

## F. Langues étrangères (IFAPME)

- F.1 Formation de base en anglais
- F.2 Formation de base en néerlandais
- F.3 Formation de base en allemand

## II. Catalogue détaillé

### A. Relations avec la clientèle

---

#### A.1. Un service parfait en magasin et lors du passage aux caisses.

##### Quelles sont les règles essentielles pour accueillir parfaitement un client en magasin ?

##### Objectifs

- Etre capable d'accueillir le client de façon professionnelle.
- Etre capable d'aider le client à trouver les produits et les promos.
- Développer une attitude alerte et positive par rapport au client afin de prévenir le vol à l'étalage.
- Etre capable de réagir habilement à la caisse en situation.

##### Méthodologie

La formation est organisée **en magasin** où les participants sont appelés à interagir avec le formateur

Cas pratiques et situations au quotidien sont abordés au travers de **6 thèmes** :

- *Mon attitude : une attitude positive*
- *Bonjour, au revoir : saluer et prendre congé*
- *XYZ : connaître et mieux cerner mon client*
- *Au secours un voleur ! Appréhender le voleur avec ses propres armes.*
- *Comment bien gérer une plainte et un client mécontent pour ensuite en faire une opportunité et fidéliser un client ?*
- *Quel est mon plan d'action personnel ?*

##### En pratique

**Public** : tous les collaborateurs du magasin.

**Durée** : ½ jour.



## A.2. Une relation authentique avec mes clients

*Le langage corporel transmet bien plus d'une communication verbale : une attitude ouverte et positive donne le sourire et c'est ce que le client ressent.*

### Objectifs

- Prendre conscience par une nouvelle approche des répercussions et responsabilités de son attitude.
- Avoir une démarche plus positive et constructive envers les différents types de clients.

### Méthodologie

- La formation animée en atelier permet de faire connaissance avec soi et de comprendre les autres dans leur façon d'être.
- Observation sur point de vente par groupe de 4-5 personnes.
- Débriefing en aparté des observations pour corriger certains comportements et valider les nouveaux acquis.

Cette formation dans son approche se base sur **4 règles fondamentales** :

- > **L'accueil** : détecter/observer les signaux, le contact visuel, la salutation, la première impression, le langage corporel, l'attitude, l'importance de son propre langage non-verbal.
- > **La proactivité** : prendre soi-même l'initiative, aller vers le client, avoir un discours non verbal, proposer des services extra.
- > **L'écoute du client** : l'empathie dans l'écoute, l'écouter sans jugement, le questionnement en profondeur, la puissance du silence.
- > **L'orientation solution-client** : parler en termes de solutions.

### En pratique

**Public** : tous les collaborateurs du magasin.

**Durée** : 1 jour.



### A.3. Gestion de l'agressivité verbale et physique.

#### CRIME CONTROL

*Approche interactive des concepts et techniques de l'agressivité, suivie par des simulations réalistes avec un acteur professionnel.*

#### Objectifs

- Comprendre les comportements et leurs causes.
- Réagir adéquatement en fonction de ceux-ci.
- Gérer les situations difficiles.
- Savoir ce qu'il convient de faire et les attitudes à éviter dans le but de rester « orienté client ».
- Travailler sur une base commune en matière de comportements.
- Vigilance et prévention de l'agressivité physique.

#### Méthodologie

- Qu'est-ce que l'agressivité ? (Aspects subjectifs et personnels du ressenti).
- Connaître les différents types de comportement agressif.
- Approfondir les différences en situation de frustration ou de manipulation.
- Quels sont les pièges en matière de communication ?
- Quelles sont les bonnes attitudes à adopter en fonction du type de comportement ?
- Appliquer les « outils » de la communication de manière à gérer et améliorer son bien-être au travail.

#### En pratique

**Public :** tous les collaborateurs du magasin. Groupes de 8 à 12 personnes. Salle en « U » avec un espace pour les mises en situations.

**Durée :** 1 jour.



### A.3. Agir en prévention de l'agression verbale et/ou physique sur le lieu de travail.

#### CEPS

*Identifiez, décidez et gérez les personnes au comportement difficile.*

#### Objectifs

- Prévention de la violence physique ou verbale sur le lieu de travail.
- Comment réagir quand je vois la colère monter chez l'autre, quelle attitude physique et verbale avoir pour éviter le passage à l'acte, que faire pour me protéger physiquement ?

#### Méthodologie

Acquérir les moyens de :

- Initier des échanges constructifs et respectueux de chacun.
- Faire diminuer la tension ou la colère de leur interlocuteur.
- Gérer les interactions difficiles.
- Acquérir des notions de self-défense dans un but uniquement de protection.

#### En pratique

**Public :** toute personne en contact avec du public ou des personnes extérieures (caisses, guichets, accueil, ...), ainsi que les conseillers en prévention, les personnes de confiance, les superviseurs d'équipes «difficiles», ... qui peuvent être confrontées à l'agressivité dans son milieu professionnel.

**Durée :** 1 jour.

Cette formation s'inscrit dans le cadre du cycle de formation continue "**Les ateliers de la prévention**", en inter ou en intra-entreprise à la demande.



#### A.4. Conseiller-vendeur en magasin BIO.

##### Objectifs

A la fin de la formation, l'apprenant devra être capable de maîtriser les techniques de vente propres à la gamme des produits bio, et plus particulièrement des produits suivants : fruits et légumes, vins, bières, produits laitiers, produits céréaliers et de panification biologiques, produits d'épicerie, produits diététiques et de régime, les cosmétiques et les produits d'hygiène biologiques.

##### Méthodologie

- Les fondements de l'agriculture biologique.
- Les fruits et légumes biologiques.
- Les produits laitiers biologiques.
- Les produits céréaliers et de panification biologiques.
- Le vin issu de l'agriculture biologique.
- La bière issue de l'agriculture biologique.
- Les produits d'épicerie biologiques.
- Les produits diététiques et de régime.
- Les cosmétiques et produits d'hygiène biologiques.
- Les écoproduits et accessoires.

##### En pratique :

**Public :** tous les collaborateurs du magasin BIO.

Groupes de max. 12 personnes.

**Durée :** 7 jours (soit 14 x 1/2j). Durée adaptée à la demande, sur mesure pour un magasin ou une enseigne.



## A.5. Appliquer des techniques de vente efficaces - les bases.

*Vanter toutes les caractéristiques de l'entreprise et/ou du produit, c'est bien ... traduire ces éléments en bénéfice c'est mieux !*

*Comment passer de l'argumentaire pur et dur de la vente à l'écoute active du client et à la réponse à ses attentes ? Etablir une relation de confiance et de complicité est le défi du vendeur d'aujourd'hui !*

### Objectifs

- Identifier les vrais souhaits du client afin de le convaincre de son bon achat
- Agir comme ambassadeur de son entreprise
- Guider le client : comment le conseiller de façon active, l'aiguiller dans son choix de sorte qu'il soit encore plus satisfait ?
- Comment convertir les caractéristiques de l'offre en avantages et bénéfices pour le client ?

### Méthodologie

#### Comment établir un bon contact d'entrée de jeu ?

- La bonne entrée en matière : outil de la règle des 4C
- Adapter la façon de s'adresser aux clients
- Décoder les attitudes adéquates et inadéquates : signes et indices
- Repérer les malaises et/ou répétitions de comportement
- Acquérir des attitudes porteuses et positives

#### Pratiquer l'écoute active.

- Comment créer un climat de confiance, voire de complicité ?
- Eviter les malentendus (cause réelle)
- Montrer son intérêt
- Améliorer les impressions et jugements
- Traiter les objections et réclamations
- Maîtriser l'entretien

#### Mises en pratiques dans une situation réelle.

#### Check-list d'un entretien gagnant - gagnant en 10 points :

Monter au balcon - Reformuler - Demander une suspension ou un délai - Pratiquer l'écoute active - Reconnaître le point de vue de l'autre - Ses sentiments - Etre d'accord chaque fois que c'est possible - Reconnaître ses compétences et son pouvoir - Ne pas rejeter, recadrer - Pourquoi pas... ? Et si... ? - L'impliquer : passer du « je et vous » au « nous » et au « comment ».

### En pratique

**Public :** tous les collaborateurs du magasin en contact direct avec la clientèle.

**Durée :** 1 jour.

## A.6. Augmenter ma puissance et mon efficacité en vente - techniques avancées.

*Les clients changent et leurs attentes évoluent de façon exponentielle. Ils sont de mieux en mieux renseignés et de plus en plus exigeants.*

*Comment créer un contact privilégié avec le client et lui faire vivre « une expérience client » unique ? Voici des outils efficaces et performants qui feront revenir le client chez vous.*

### Objectifs

- Etablir un discours de vente percutant.
- Identifier les besoins des clients.
- Influencer positivement le client pour obtenir un maximum de point d'accords.
- Guider le client vers la conclusion de ma vente.
- Donner aux clients l'envie de plus et les pousser à revenir chez vous ?

### Méthodologie

#### Comment identifier les souhaits et les attentes de mon interlocuteur ?

- Etablir leur hiérarchie des besoins.
- Bien cerner leurs réelles motivations.
- Faire le tri entre leurs choix rationnels, émotionnels et subjectifs.

#### Comment interagir avec mon client et le comprendre au-delà des mots ?

- Une méthode d'approche commerciale, le modèle SONCAS : bien s'entraîner à détecter les réels besoins des clients.
- Quelles sont les réelles motivations de l'acheteur potentiel sur lesquelles tout vendeur/euse va devoir s'appuyer pour provoquer l'achat ?
- Sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent, Sympathie.

#### Les 8 étapes-clés dans mon scénario de vente pour faire vivre à mon client une expérience unique

- Se positionner comme professionnel.
- Démarrer du bon pied.
- Avoir de l'impact et de la puissance.
- Gérer la rencontre avec dynamisme.
- Recueillir de l'information.
- Présenter la solution avec puissance.
- Gérer efficacement les objections.
- Gagner en adhésion.

### En pratique

**Public :** tous les collaborateurs du magasin. Groupes de 8 à 12 personnes.  
Salle en « U » avec un espace pour les mises en situations.

**Durée :** 1 jour.

## A.7. La gestion des clients difficiles.

*Les travailleurs en contact direct avec le public sont amenés à faire face à de multiples situations et des cultures diverses, allant d'accueillir et de gérer des mécontentements jusqu'à faire face à de l'agressivité verbale et physique. Cette formation met à leur disposition des outils pour bien accueillir, réduire les insatisfactions, prévenir les tensions ou les gérer afin de faire émerger des solutions et répondre de manière adéquate aux différents types d'agressivité, tout cela dans le respect de l'utilisateur et de soi-même.*

### Objectifs

- Enrichir la relation d'accueil de respect et de courtoisie.
- Mieux comprendre les différences culturelles et intervenir dans le respect de l'utilisateur.
- Entendre une plainte et la traiter efficacement.
- Faire preuve d'assertivité dans sa communication.
- Apprendre à détecter les signes précurseurs de tensions et trouver les stratégies d'intervention adéquates.
- Communiquer avec des personnes agressives.
- Désamorcer les situations difficiles.
- Gérer son stress et récupérer d'une situation tendue.

### Méthodologie

Tout au long de la session, un travail aura lieu ponctuellement sur la prise de conscience des émotions des participants dans l'instant.

Ce travail vise à conscientiser les participants sur le mécanisme de leur stress et sur les comportements qui désamorceront les situations difficiles et éviteront les dommages ultérieurs liés au stress.

L'interactivité est l'essence même de cette formation : exercices pratiques, prise de conscience des émotions par des « arrêts sur image », analyse de situations réelles et basées sur le vécu des participants, mises en situation d'où découleront des informations théoriques, échange d'expériences, recherche de solutions appropriées aux problèmes amenés par les participants. Plan d'action après chaque séance.

### En pratique

**Public :** toute personne en contact direct avec des clients internes et externes. Groupes de max. 10 personnes.

**Durée :** 2 jours + une ou plusieurs journée(s) de suivi, de retour sur les acquis et leur mise en pratique après la formation.

Cette formation **est uniquement organisée à la demande**, sur mesure pour un magasin ou une enseigne, selon un calendrier et un lieu à convenir.

## A.8. Merchandising : mettez votre rayon en valeur.

*Nous négligeons souvent l'importance de la présentation des produits comme canal de vente. Cette formation permet d'apprendre au participant à mettre en valeur les produits de ses rayons et de ses étalages afin d'attirer le client et ainsi améliorer la vente*

### Objectifs

Cette formation permet d'apprendre au participant à mettre en valeur les produits de ses rayons et de ses étalages afin d'attirer le client et ainsi améliorer la vente.

### Méthodologie

- Définition du merchandising
- Les notions de marketing liées à la mise en valeur du magasin
  - Marketing sensoriel
  - Identité visuelle du magasin
- La mise en valeur des produits dans un rayon/un étalage
  - Présentation de qualité et attractive
  - Rôles des produits
  - Impact
  - Techniques d'agencement dans le magasin en fonction des produits
  - Techniques en matière l'étalage
  - Communication visuelle
- La vitrine du magasin
- La circulation dans le point de vente
- Le profil des consommateurs
- Le climat et l'ambiance du magasin
- Cas pratiques et exemplification

### En pratique

**Public :** toute personne en contact direct avec des clients internes et externes. Groupes de max. 15 personnes.

**Durée :** Cette formation est organisée à la demande et sur mesure pour un magasin ou une enseigne, selon une durée, un calendrier et un lieu à convenir.



## B. Relations gérants de magasin et leur personnel

**B.1. Management d'équipe : fixer des objectifs et rendre mon équipe performante au quotidien.**

### **MG CONSULTANTS**

**Adaptez un comportement adéquat face aux collaborateurs et déterminez l'efficacité de votre style de management.**

#### **Objectifs**

- Apprendre à adapter son style de manière naturelle aux circonstances et collaborateurs.
- Apprendre à réagir efficacement pour faire évoluer ces collaborateurs.
- Se positionner, échanger, communiquer en étant ferme, efficace tout en maintenant une bonne qualité relationnelle.

#### **Méthodologie**

- La formation alterne des méthodes effectives et pédagogiques sur base du vécu des participants.
- Les participants sont amenés à une contribution active au travers de multiples exercices, jeux et défis en vue d'acquérir les bons comportements.
- Utilisation de techniques éprouvées de la PNL, de l'Analyse transactionnelle et les méthodes De Dominique Chalvin.

**La formation propose un outil directement opérationnel et aborde les thèmes suivants :**

- Les 3 rôles dans le management.
- Etre un responsable motivant.
- Analyser les styles de leadership.
- Les cycles de développement et de régression.
- Quelles sont les phases par lesquelles passe mon équipe face à un changement.
- Elaborer un plan d'action.
- Réagir d'une manière directe, habile et efficace.
- Le message "je", oser dire "non", marquer ses limites.
- Résoudre les conflits, les problèmes d'une façon positive.
- Comment mener des entretiens d'évaluation.

#### **En pratique**

**Public :** les dirigeants, gérants et collaborateurs du magasin.  
Groupes de 8 à 14 personnes.

**Durée :** 2 jours.



## B.1. Apprendre à gérer une équipe

### BRUXELLES FORMATION

*Comment mettre en place une équipe collaborante ? Comment adapter son management à des situations différentes ? D'informer à soutenir la motivation, de gérer les personnalités difficiles à intervenir dans les conflits ... tout un programme !*

#### Objectifs

- Développer les conditions pour former une équipe collaborant.
- Adapter son style de management à ses différents collaborateurs.
- Soutenir la motivation de chacun.

#### Méthodologie

- Les critères nécessaires pour former une équipe.
- Les tâches du responsable.
- Quel type de responsable êtes-vous ?
- Découvrir les motivations de chaque collaborateur.
- Adapter son comportement selon les compétences et les motivations de chaque personne.
- Donner un feed-back constructif.
- Faire face à des personnalités difficiles.

Tests, grilles d'analyse, réflexions et débats, exercices individuels et en groupe, mises en situation selon le vécu des participants, jeux de rôles filmés, ...

#### En pratique

**Public :** les dirigeants, gérants et collaborateurs du magasin.

Groupes de max. 10 personnes.

**Durée :** 2 jours.

Des sessions sont régulièrement programmées, consultez le site

[www.bruxellesformation.brussels](http://www.bruxellesformation.brussels)

Cette formation peut également être organisée à la demande, pour un magasin ou une enseigne, selon un calendrier et un lieu à convenir.

## B.2. Mieux intégrer et fidéliser les jeunes générations.

### **Tendances, similitudes et différences entre les générations Y (24-34 ans) et Z (< 24 ans). Et pourquoi sont-elles si différentes de nous ?**

#### Objectifs

Vu le nombre et bientôt la majorité constituée par cette force au travail, la seule possibilité que nous ayons est de se rapprocher d'eux et d'adapter notre style de communication et de management. Cette formation vous amènera à découvrir et mieux comprendre les spécificités des Y et Z, à les manager, les motiver et les intégrer aux autres générations déjà présentes au sein de vos équipes.

#### Méthodologie

Analyse des cycles et des générations. Quels sont les comportements typiques de chacun d'eux ?

Partage des expériences de chacun des participants et apports d'éléments basés sur les études les plus récentes.

- Notre regard sur les autres générations.
- La génération Y & Z : C kwa ?
- Pourquoi les générations Y et Z sont-elles changeantes ?
- Pourquoi ils dérangent dans certaines équipes ?
- Leurs forces : comment utiliser leur capital humain dans l'équipe ?
- Que dois-je changer dans mon travail avec les générations Y & Z ?
- Que pouvons-nous leur apporter ?
- Que peuvent-ils nous apporter dans nos projets ?
- Adapter mon management et parler leur langage.
- Quel mode de fonctionnement en cellule projet ?
- Comment les motiver, les fidéliser ...
- Leur impact sur les générations suivantes
- Les « Gen Y & Z » nous montrent la voie...

#### En pratique

**Public :** les dirigeants, gérants et collaborateurs du magasin.

Sur le point de vente ou chez MG Consultants (Rhisnes).

**Durée :** 1 jour.



### B.3. Comment intégrer une équipe intergénérationnelle ?

*LE challenge à relever pour travailler en équipes composées de jeunes générations : un MUST pour le futur des services dans les entreprises, peu importe leur taille et leur secteur d'activité. Adoptez cette nouvelle approche AGILE pour vos travailleurs en les formant à un mode de travail basé sur la prise de recul. Le rapport à l'échec est fondamentalement différent des méthodes utilisées dans le passé, ... car c'est ainsi que fonctionnent les générations Y et Z qui considèrent qu'elles ont droit à l'erreur, tant qu'elles apprennent de celle-ci.*

#### Objectifs

- **Responsabiliser et rendre autonome** : adopter une autre posture avec des équipes composées des jeunes générations Y et Z
- **Se montrer disponible et encourager ses collègues** pour augmenter l'autonomie et l'efficacité du travail de chacun peu importe leur âge et leur mode de fonctionnement
- **Culture de l'expérience et non plus de l'échec** : tout le monde peut commettre une erreur pour autant qu'il apprenne de ses erreurs. **Ne plus parler d'échec mais d'expérience demande une autre attitude...** Par conséquent, tout membre d'une équipe doit faire confiance aux autres et se montrer bienveillant en ne jugeant pas les imperfections ou un manque passager de performances de ses collègues.

#### Méthodologie

Analyse des cycles et des générations. Quels sont les comportements typiques de chacun d'eux ? Partage des expériences de chacun des participants et apports d'éléments basés sur les études les plus récentes.

- **4 Axes du fonctionnement des équipes intergénérationnelles :**
  - Les nouvelles sources de motivation au travail
  - Les clés de l'engagement au travail : jeunes générations et moins jeunes. Quels sont leurs points communs et leurs complémentarités ? Comment les fédérer au mieux ?
  - Découvrir de nouveaux modèles de fonctionnement en équipe
  - Les principes d'action & les réunions innovantes (intelligence collective, processus de co-création, réunions renversées, « KLAXOON », réunions déléguées, DOJO, Rétrospective, UP, REX, ...
- **et autres thèmes abordés :**
  - **Le Néo-Empowerment** (comment adapter le mode de fonctionnement projet en équipe)
  - Fonctionner en mode Agile selon des **méthodes 3.0 ou 4.0**
  - Passer de la façon de définir des objectifs équipes en mode KPI au mode OKR et en mesurer le bénéfice pour les équipes et pour l'entreprise.

#### En pratique

**Public** : les dirigeants, gérants, chefs d'équipes et collaborateurs du magasin (Groupe de max 8 pers).

**Durée** : 1 jour.

**Prérequis** : avoir déjà une expérience de gestion d'équipe

**Type de formation** : Formation inter (ouverte dès 5 participants) ou intra-entreprise.

## B.4. Comprendre et s'enrichir de la diversité pour mieux collaborer

*La diversité est présente dans tous nos milieux de vie : comment se comprendre, s'accepter et fonctionner plus harmonieusement ?*

### Objectifs

- Reconnaître les grands thèmes de la diversité : culture, religion, genre, âge, handicap, milieu social...
- Prendre conscience de son identité
- Distinguer et sortir des stéréotypes
- Prendre conscience des éléments qui favorisent l'incompréhension et les dépasser
- Analyser son type de communication
- Reconnaître son rapport au temps
- Entrer dans un processus de respect des différences et d'expression juste permettant de mieux fonctionner ensemble

### Méthodologie

- Ma carte du monde et ses impacts dans ma vision professionnelle
- Découverte des différentes facettes de la diversité par de courtes vidéos
- Le modèle de l'iceberg dans notre perception d'une culture différente
- Stéréotypes et préjugés
- La communication non verbale
- Communication explicite et implicite
- La base des différences culturelles et autres :
  - > Le rapport aux autres
  - > Le rapport au temps
  - > Le rapport à l'environnement
- Le cercle vertueux des bonnes attitudes et communication face à la diversité

L'interactivité est la base méthodologique de la formation : jeux, réflexions individuelles et en groupe sur des cas proposés, mises en situation selon le vécu des participants, recherche de solutions appropriées aux problèmes concernés.

### En pratique

**Public :** les dirigeants, gérants et collaborateurs du magasin.

Groupes de max. 10 personnes.

**Durée :** 2 jours - Des sessions sont régulièrement programmées, consultez notre site [www.bruxellesformation.brussels](http://www.bruxellesformation.brussels)

Cette formation peut également être organisée à la demande, pour un magasin ou une enseigne, selon un calendrier et un lieu à convenir.

## B.5. Coaching des équipes sur le point de vente.

### MG CONSULTANTS

**Une visite anonyme donne une photographie du fonctionnement de des équipes et permet d'ajuster au mieux le choix des compétences à développer par la suite par un retour immédiat.**

#### Objectifs

Donner l'occasion aux équipes d'analyser un retour client. Le sensibiliser au besoin de prendre du recul par rapport à leurs habitudes, d'adapter leur comportement face aux clients.

Identifier les besoins en développement en lien avec les formations.

Former les équipes sur leur lieu de travail, collaborateurs et managers.

#### Méthodologie

- Elaboration de scénarios habituels et inhabituels afin d'analyser les comportements des membres du personnel.
- Transfert de compétences de suivi et de management aux responsables.
- Résultats immédiats avec la formation sur point de vente des collaborateurs et le(s) manager(s) simultanément.

**Nous nous rendons dans le magasin, tel un client habituel, et évaluons de manière anonyme les différents aspects discutés. Par ex. : ambiance sur le point de vente, comportements de vente, amabilité du personnel avec les clients et entre eux ...**

- > Rapport et débriefing avec le gérant et responsable du point de vente.
- > Identification des compétences à développer dans les équipes.
- > Détection des freins et des blocages éventuels dans la dynamique de vente.
- > Analyse de l'interaction entre vos collaborateurs et du relais vers leur responsable.
- > Comment établir un bon contact avec la clientèle ?
- > Pratiquer l'écoute active.
- > Comment identifier les souhaits et les attentes de mon client, de mon collègue.
- > A plusieurs moments durant la formation, faire un bilan : mises en pratiques dans une situation réelle. *Ai-je bien respecté le cheminement de la vente ?*

#### En pratique

**Public :** les dirigeants, gérants et collaborateurs du magasin. Sur le point de vente.

**Durée :** 1 jour.



## B.5. Coaching des équipes sur le point de vente (suivi de la formation B.1)

### BRUXELLES FORMATION

*Manager une équipe en coachant chaque collaborateur nécessite un savoir-être humain important. L'équilibre et la qualité des relations de travail sont parfois délicats à trouver, surtout lorsque les émotions pointent le bout du nez.*

#### Objectifs

- Accroître la motivation de ses collaborateurs en fonction de l'environnement de travail.
- Maîtriser le développement des compétences de son équipe (savoir-faire et savoir-être).
- Expérimenter des cartes maîtresses du savoir-être managérial (écoute, négociation, accompagnement).

#### Méthodologie

- Qu'est-ce qu'un Manager Coach (rôle, compétences) ?
- Limites et possibilités du rôle du manager dans un contexte difficile
- Qu'est-ce que la « bonne distance » du Manager Coach ?
- Les clés de la communication.
- Obtenir un accord gagnant-gagnant en intégrant les analyses de la situation de chacun.
- La gestion des demandes "émotionnelles" des membres de son équipe.
- Orienter chaque collaborateur pour qu'il ait envie de s'investir.

Tests, grilles d'analyse, réflexions et débats ; exercices individuels et en groupe, mises en situation.

#### En pratique

**Public :** les dirigeants, gérants et collaborateurs du magasin.

Groupes de max. 10 personnes.

**Prérequis :** il est impératif d'avoir suivi au préalable la formation en 2 jours « **Apprendre à gérer une équipe** (B1) » ou avoir l'expérience de manager équivalente.

**Durée :** 1 jour.

Cette formation peut être complétée par une autre « **Managez en désamorçant les conflits** ».

Des sessions sont régulièrement programmées, consultez le site

[www.bruxellesformation.brussels](http://www.bruxellesformation.brussels)

**Cette formation est organisée uniquement à la demande, pour un magasin ou une enseigne, selon un calendrier et un lieu à convenir.**

## B.6. La gestion du stress passe par une bonne gestion de son temps.

### MG CONSULTANTS

*Réfléchir sur ses objectifs, établir ses priorités, se mettre des limites pour pouvoir se concentrer sur l'essentiel des priorités en magasin.*

#### Objectifs

- Etre sensibilisé aux principes de la gestion du temps.
- Apprendre à détecter l'urgent du le non urgent.
- Organiser les tâches en planifiant son activité.
- Apprendre à prendre de vrais engagements et à décliner certaines choses, à négocier des délais raisonnables.
- Comprendre ce qui peut amener au stress pour mieux le détecter et le gérer.

#### Méthodologie

- La formation se compose de courts apports théoriques et de nombreux exercices pratiques et mises en situation.
- La méthode partira des analyses et constats faits par les participants et leur fera déterminer Les compétences à acquérir.

Cette formation développera :

#### > pour la gestion du stress :

- > Mieux comprendre l'origine du stress et sa définition.
- > Bien faire la différence entre stress aigu et chronique.
- > Comment différencier le stress positif du négatif ?
- > Comment identifier les facteurs du stress ?
- > Comment agir contre le stress au niveau corporel ?
- > Comment agir contre le stress au niveau mental ?
- > Trucs et astuces pour mieux gérer son stress au quotidien.

#### > pour la gestion du temps :

- > Oser changer sa méthode de travail.
- > Prévoir, anticiper à moyen et long terme.
- > Priorité en lien avec mon rôle, ma mission.
- > Le principe d'Eisenhower : les 4 quadrants.
- > Planifier et déléguer.
- > Le principe de Pareto : 80 /20

#### En pratique

**Public :** tous les collaborateurs du magasin.

**Durée :** 1 jour.

## B.6. Optimiser la gestion de son temps.

### efp Bruxelles

*Cette formation permet d'acquérir des outils d'organisation et de planification de travail, de découvrir et de détourner les voleurs de temps pour mieux les gérer et diminuer son stress et être plus efficace. La formatrice apprend comment faire le tri parmi toutes les "priorités" urgentes, à s'exprimer de manière assertive et à réaliser ainsi plus de tâches en moins de temps.*

### Formatrice

#### Fébronie Tsassis

Diplômée en sciences sociales du travail, Fébronie peut se baser sur une très large expérience dans divers domaines tant dans le secteur marchand que le non-marchand. Elle est consultante senior chez IBC (International business consultants) et spécialisée dans la formation et le coaching en communication, développement personnel, vente et management.

Elle fonde ses formations sur une base théorique concrète, pragmatique favorisant la compréhension de chacun.

Site internet : [www.febronie-tsassis.com](http://www.febronie-tsassis.com)

### Méthodologie

- ma gestion du temps à la loupe
- les facteurs de perte de temps individuels et organisationnels
- méthode d'évaluation des priorités
- mon mode de fonctionnement
- les outils de planification
- méthodes et techniques d'organisation efficace
- le schéma heuristique ou mind mapping pour ne rien oublier
- organisation de sa boîte mails
- organisation de ses rendez-vous
- soyez fin stratège grâce à la loi de Pareto
- un comportement assertif pour gagner du temps
- les gains de temps : trucs et astuces
- exercices

### En pratique

**Public :** les gérants et tous les collaborateurs du magasin.

**Durée :** 1/2 jour.

Inscription directement sur le site <https://www.efp.be/formations/passeport-reussite/marketing-et-communication/communication-non-violente.html>

**Réduction de 10 € sur la formation pour les membres Apsia !**

**Code promotionnel : APLSIAPROMO**



## B.7. Atelier pratique de la gestion du stress

### CEPS

**Apprendre à déceler les signaux de stress, mesurer l'ampleur du stress sur l'organisation et aussi sur sa personne.**

### Objectifs

Enrayer les effets négatifs du stress par des techniques simples, apprendre à se gérer soi-même en fonction de sa personnalité et de son rapport au stress. Cette formation se veut avant tout pratique afin de donner à chacun des outils concrets pour son propre mieux-être et celui de ses collègues : pas de grande théorie donc mais l'apprentissage de techniques simples et un mini coaching par une formatrice avisée.

### Méthodologie

La journée de formation est émaillée d'exercices personnels pour mieux se connaître face au stress, pour expérimenter des moyens simples de prendre soin de soi...

- Qu'est-ce que le stress ?
- La genèse de mon stress.
- Mes réponses au stress, les effets du surcroît de stress, stress et immunologie.
- Mes facteurs de stress, les tests sur le stress, mes signaux de stress.
- Ma gestion du stress : apprendre à se connaître, prendre soin de soi, la relaxation, l'alimentation, prendre soin de son potentiel psychologique, s'organiser différemment.
- Synthèse et évaluation : mon plan d'action.

### En pratique

**Public :** tous les collaborateurs du magasin.

**Durée :** 1 jour



## B.7. La méthode TIPI pour gérer son stress.

### **IFAPME**

#### **TIPI : Techniques d'Identification des Peurs Inconscientes.**

#### **Objectifs**

Au terme de la formation, être capable de réguler ses émotions à l'instant où on se retrouvera dans une situation de perturbation émotionnelle.

#### **Méthodologie**

TIPI, Techniques d'Identification des Peurs Inconscientes, est une approche simple, rapide et durablement efficace pour "déraciner" les peurs qui sont à l'origine de nombreux troubles persistants comme le stress, les phobies, les angoisses, les inhibitions, l'irritabilité, la dépression, etc.

En quelques heures, la personne apprend à utiliser une ressource naturelle : **la mémoire sensorielle**. Des exercices pratiques et des études situationnelles permettent d'acquérir rapidement la méthode.

#### **En pratique**

**Public** : tous les collaborateurs du magasin. Groupes de max.15 personnes.

**Durée** : 1 demi-jour



**B.8. Devenir le Capitaine du jour.**

**Être un guide et un exemple pour mes collègues !**

**En tant que gérant, vous souhaitez pouvoir vous appuyer sur une de vos collègues et ne pas stresser lorsque ce n'est pas vous qui êtes en magasin ? En 1 jour de formation, faites monter un de vos responsables en compétences et amenez-le à jouer le rôle du Capitaine du jour dans le magasin. Et aussi à changer de posture et à être les yeux du client.**

**Objectifs**

- Responsabiliser par rapport à comment gérer la bonne tenue et le bon fonctionnement du magasin.
- Développer la capacité de prendre une vue « hélicoptère » : du parking aux caisses (points stratégiques).
- Utiliser un outil simple de communication en équipe, de façon efficace et constructive.

**Méthodologie**

- Travail en 2 x ½ jour avec vos responsables de rayons dans un endroit au calme de votre magasin.
- Echange d'expériences terrain entre responsables.
- Court apport théorique, suivi d'exercices en sous-groupe et de mises en situation, afin de développer de nouveaux réflexes.

**Premier ½ JOUR****La communication et l'assertivité :**

- > se positionner et s'affirmer dans la relation avec mes collègues, avec efficacité et dans un respect mutuel.
- > Assigner des tâches avec efficacité.
- > Donner du feedback constructif au quotidien.

**Deuxième ½ JOUR****Retour des participants sur ce qui a changé :**

- > Qu'ont-ils observé de différent ?
- > Quel est le retour éventuel des collègues ?
- > Ont-ils rencontré des difficultés et si oui lesquelles ? Comment les résoudre en groupe ?
- > Influencer gagnant/gagnant.
- > Communiquer positivement en toute circonstance, ne plus en arriver à sanctionner.
- > Comment gérer les briefings entre responsables et avec les équipes concernées - briefing.

**En pratique**

**Public :** gérants et collaborateurs du magasin.

**Durée :** 1 jour.

## B.9. La communication non violente.

### MG Consultants

*La communication non violente, mise au point par Marshall B. Rosenberg, est un processus de communication pragmatique et efficace, qui permet d'être clair, cohérent et congruent dans la communication, tout en étant ouvert et dans la compréhension de l'autre. «Osez vous affirmer », c'est vous repositionner face à la réalité de votre vie privée et professionnelle, pour la transformer positivement...*

### Objectifs

- Repérer ce qui, dans la manière de penser et de communiquer, bloque et génère la violence ou, au contraire, facilite la communication et désamorce les conflits.
- Développer les capacités à clarifier ce que nous vivons et à exprimer des demandes claires.
- Apprendre à "décoder" l'agressivité de manière à rétablir ou instaurer un dialogue où chacun se sent reconnu.

### Méthodologie

*La formation se compose de courts apports théoriques (20%) et de nombreux exercices pratiques et mises en situation (80%).*

- Les comportements adéquats et inadéquats : passivité, agressivité, manipulation, influence assertive.
- Réagir d'une manière directe, habile et efficace, avoir une opinion, un point de vue, avoir le courage de prendre ses responsabilités et des risques calculés.
- Communication ouverte : s'exprimer clairement, l'écoute active, dans un langage verbal et gestuel positif.
- Les applications assertives : le message « je », poser des questions, oser dire « non », marquer les limites, donner des commentaires ou du feed-back, savoir manier la critique et recevoir les critiques.
- Eclaircir, gérer les différents territoires, si nécessaire, les défendre ou les agrandir.
- Résoudre les conflits, les problèmes, d'une façon constructive.

### En pratique

**Public :** gérants et collaborateurs du magasin.

**Durée :** 1 jour.



## B.9. La communication non violente.

### Efp Bruxelles

*Il est essentiel d'établir et de maintenir une communication de qualité avec ses interlocuteurs.*

### Formatrice

#### Noélie Robert

Passionnée par les dynamiques humaines, Noélie s'est lancée comme formatrice et consultante avec pour mission d'aider les organisations à déployer de l'intelligence émotionnelle. Dans ce cadre, elle anime des formations et des ateliers dans les domaines du leadership, de la motivation, de la gestion du stress, de la communication non-violente et de la gestion de l'agressivité verbale.

Elle s'est notamment formée à l'**Approche Neuro-cognitive et Comportementale (ANC)**, une méthode basée sur les neurosciences qui permet de comprendre comment notre cerveau fonctionne et de déployer nos compétences et notre potentiel, à l'aide d'outils concrets. Forte de son expérience d'avocate en droit des affaires, Noélie propose également des conférences et des ateliers sur des thématiques en lien avec la prise de parole en public, la négociation et la création de start-ups et d'asbl.

### Méthodologie

*Des exercices vous sont proposés afin d'intégrer le processus de manière ludique. Ce volet pratique garantit une compréhension et une intégration plus efficace des concepts et techniques présentés.*

Cette formation vous fait découvrir le processus de la communication non-violente en quatre points :

- observer et décrire une situation de manière objective et sans jugement ;
- exprimer les sentiments suscités dans une telle situation ;
- identifier et clarifier ses besoins ;
- formuler une action concrète et satisfaisante pour toutes les parties.

La formation insiste sur l'importance de l'empathie et de la bienveillance.

### En pratique

**Public :** gérants et collaborateurs du magasin.

**Durée :** 1/2 jour.

Inscription directement sur le site <https://www.efp.be/formations/passeport-reussite/marketing-et-communication/communication-non-violente.html>

**Réduction de 10 € sur la formation pour les membres Apsia !**

**Code promotionnel : APLSIAPROMO**



## B.10. Être assertif dans le contexte « Covid-19 »

*Cette formation aborde les bases de l'assertivité dans la communication afin de permettre aux participants, stressés par le contexte « Covid », de s'exprimer de façon constructive.*

### Objectifs

Dans le contexte anxiogène lié à la crise sanitaire « Covid-19 », maintes personnes peuvent être stressées voire agressives par les mesures de sécurité et d'hygiène à respecter. Comment faire passer le message à ceux qui ne respectent pas ou pas assez ces mesures sans engendrer le conflit ? Comment gérer ses situations de communication compliquées ?

### Méthodologie

Les échanges et l'interactivité sont la base de cette formation, qui allie de la théorie à des exemples concrets tirés des réalités des participants.

- Les attitudes en communication
- Les émotions et leur lien avec les besoins
- S'exprimer de manière assertive
- La méthode ABCD
- La clarification de l'intention
- La formulation DESC ou AMERICA
- Les styles de communications (Merril et Reid)
- Comprendre la position d'autrui (empathie - Edel Maex) pour construire un dialogue constructif

### En pratique

**Public :** tous collaborateurs du magasin. Groupes de 10 pers. Maximum.

**Durée :** 1 jour.

**Uniquement proposé sur mesure pour un magasin ou un groupe de magasins de même enseigne.**



## B.11. Gérer ses émotions dans le contexte « Covid-19 »

*Cette formation aide à identifier et gérer ses émotions dans le contexte « Covid », dans son environnement professionnel et privé.*

### Objectifs

Dans le contexte actuel de crise sanitaire « Covid-19 », chacun a été mis à rude épreuve, que ce soit dans son environnement professionnel mais aussi privé et personnel. Pouvoir identifier et gérer ses émotions est primordial pour garder un équilibre. Cette formation y aidera en abordant les bases de la gestion des émotions.

### Méthodologie

Les échanges et l'interactivité sont la base de cette formation, qui allie de la théorie à des exemples concrets tirés des réalités des participants.

- Les émotions :
  - Les identifier
  - Les accepter
- Les exprimer avec assertivité
- Les besoins cachés derrière les émotions
- Les besoins qui sont des valeurs
- L'identification et la mise en place de solutions
- Le « lâcher prise »
- Les émotions positives pour tenir le coup dans des situations compliquées
- La gestion des émotions négatives

### En pratique

**Public :** tous collaborateurs du magasin. Groupes de 10 pers. Maximum.

**Durée :** 1 jour.

**Uniquement proposé sur mesure pour un magasin ou un groupe de magasins de même enseigne.**



## B.12. Boostez l'engagement de vos collaborateurs

*Depuis le début de la crise du COVID, chacun a envie de travailler pour soi, comme il le conçoit, avec du sens et du plaisir. Aussi, attirer mais aussi retenir les talents par un management en adéquation avec leurs aspirations est une question de survie. Cette formation vous livre des moyens pragmatiques d'y parvenir.*

### Objectifs

Plus personne ne viendra travailler à bas tarif pour réaliser vos projets sans s'y retrouver par d'autres avantages. Le contrat à durée indéterminée meurt de sa belle mort pour laisser place aux contrats de service, aux contrats interim, aux CDD, ... Comment retenir les talents ?

### Méthodologie

#### Comprendre la motivation en général.

- Qu'est-ce que la motivation ? Comment discerner la motivation intrinsèque de la motivation extrinsèque ? Quels chemins font-elles dans nos cerveaux ?
- Quels sont les facteurs de motivation extrinsèques de vos collaborateurs
- Qu'attendent-ils de votre entreprise ? Du salaire ? De l'autonomie ? Un statut ?
- Et vous, que pouvez-vous leur offrir ? Cela correspond-il à leurs attentes ?
- Quels sont les effets si ces facteurs ne sont pas rencontrés ? Cela est-il dommageable sur la motivation et la performance ? (Chiffres à l'appui).

#### Faire le bilan de l'engagement de son équipe.

- Comprendre ce qu'est le sens au travail : de quoi parle-t-on ?
- Les 4 états du sens au travail (outil : la « boussole du sens » de Zen'to)
- Repérer où en sont les membres de vos équipes.
- Identifier les actions à entreprendre pour que chacun soit dans l'engagement et le sens.

#### Favoriser une motivation durable.

- Quels sont les moteurs (motivation intrinsèques cette fois) qui nous propulsent dans la vie ?
- Quels sont les moteurs de vos collaborateurs ? Quelles sont leur source de motivation durable ?
- Quelles activités devez-vous leur confier pour qu'ils se sentent bien et motivés de manière durable ?
- Comment organiser le travail sur cette base ?
- Quel plan d'action mettre en place pour optimiser la motivation et l'énergie globale de vos collègues ? (teamcrafting)
- Comment aborder vos collègues ?

#### Adapter vos pratiques.

- Comment recruter pour engager des gens motivés ?
- Comment aider un collègue à changer d'emploi (dans votre entreprise ou non) ?
- Comment confier de nouvelles responsabilités ?
- Comment redynamiser vos équipes ?

### En pratique

**Public** : les dirigeants, gérants, chefs d'équipes et collaborateurs du magasin (Groupe de max 8 pers). Formation inter (ouverte dès 5 participants) ou intra-entreprise.

**Durée** : 1 jour.

### B.13. Gérer des conflits dans l'équipe

*Le but de cette formation est de pouvoir agir lorsqu'un conflit se présente dans vos équipes et perdure au point que tout le monde s'adapte à ce dysfonctionnement.*

#### Objectifs

On estime qu'un manager consacre jusqu'à 30% de son temps à régler des conflits. Que le conflit soit balbutiant ou bien installé, ouvert ou latent, le temps moyen qu'un salarié passe à batailler au travail est estimé de 1,8h / semaine.

Pour faire simple, prenez votre nombre de collaborateurs et multipliez-le comme suit :

**nbre de salariés x salaire horaire moyen x 7.2 heures/mois x 12 mois**

Voilà ce que cela vous coûte de ne pas agir.

#### Méthodologie

**Comprendre le conflit et son intérêt pour apprendre à identifier les conflits au plus tôt, et à intervenir de manière pérenne.**

- Différences entre différends et conflits
- Les causes de conflit : pourquoi cela émerge-t-il alors que cela fait souffrir tout le monde ?
- Les symptômes du conflit : comment les conflits se perçoivent-ils ? Et si ceux qui paraissent plus belliqueux étaient ceux qui tentent de résoudre le conflit ?
- Les types de réaction dans le conflit ; et la vôtre ?

**Intervenir dans un conflit et passer à l'action pour y mettre fin concrètement.**

- Les différents rôles dans le conflit ; et le vôtre ?
- Les facteurs apaisants et les facteurs aggravants au conflit
- Se mettre à la place de l'autre
- Comprendre les différents angles de vue et les différents besoins
- Valider la pertinence de résoudre le conflit.
- Quelle procédure utiliser pour sortir du conflit ?
- Scinder les faits des perceptions.
- Passer des besoins aux solutions
- Les 3 positions perceptuelles

#### En pratique

**Public** : les dirigeants, gérants, chefs d'équipes et collaborateurs du magasin (Groupe de max 8 pers). Formation inter (ouverte dès 5 participants) ou intra-entreprise.

**Durée** : 1 jour.

**Prérequis** : idéalement, les participants auront suivi une formation au sujet de « mener des entretiens » ou sur l'assertivité. En aucun cas des personnes éprouvant des tensions l'une envers l'autre ne peuvent participer au même atelier.

## B.14. Comprendre et remédier aux relations difficiles

*Bon nombre de tensions peuvent émerger entre collègues et disparaître de leur belle mort. C'est le cas dans 80% du temps. Mais pour les 20% restant, les tensions perdurent et emportent avec elles toute personne qui s'y frotte d'un peu trop près, opérant tel un vrai trou noir ...*

### Objectifs

Comprendre les différents phénomènes liés à ces tensions non résolues pour apporter des pistes de solutions et nous éviter, surtout, de faire des bêtises.

### Méthodologie

#### Comprendre les différentes situations.

- Comprendre l'origine des allergies (« XX, je ne le supporte pas ») : les allergies relationnelles et leur message (quadrant de Offman)
- Repérer les jeux de pouvoir entre vos collègues mais aussi entre vos collègues et vous : à quoi jouez-vous ?
- Identifier les personnalités atypiques (troubles de la personnalité) et apprendre à vivre avec elles
- La manipulation : repérer la manipulation et y faire face.
- La rumeur : comprendre le processus de la rumeur, sa raison d'être et les différents stratagèmes pour y faire face.

#### Résoudre des situations concrètes pour passer à l'action pour apaiser des tensions au sein de l'organisation.

Dans cette seconde partie, on travaille sur des situations concrètes apportées par les participants et utilisons tous les apports théoriques au travers d'un processus participatif de co-développement.

### En pratique

**Public** : les dirigeants, gérants, chefs d'équipes et collaborateurs du magasin (Groupe de max 8 pers). Formation inter (ouverte dès 5 participants) ou intra-entreprise.

**Durée** : 1 jour.

**Prérequis** : idéalement, les participants auront suivi une formation au sujet de « mener des entretiens » ou sur l'assertivité. En aucun cas des personnes éprouvant des tensions l'une envers l'autre ne peuvent participer au même atelier.

## C. Sécurité & Prévention

### C.1. Equipier de première intervention incendie (EPI) : formation de base.

*Formation qui correspond aux exigences au Code du Bien-Etre au Travail, Livre III, Titre 3 au Code du Bien-Etre au Travail, Livre III, Titre 3.*

*Se donne également en [Néerlandais, Anglais et Allemand](#).*

#### Objectifs

*La formation, adaptée au Code du Bien-Etre au Travail, Livre III, Titre 3 qui demande aux employeurs d'organiser un service privé de prévention et de lutte contre l'incendie, comportant un nombre suffisant de personnes exercées à l'utilisation du matériel de lutte contre l'incendie. Cette formation a pour but d'apprendre à agir rapidement et efficacement en cas de début d'incendie dans une entreprise, à savoir attaquer un feu avec les moyens mis à disposition et ce, afin de le confiner, à empêcher son développement ou à l'éteindre si possible, ainsi qu'apprendre à gérer l'évacuation.*

#### Méthodologie

##### Théorie (1/2 jour)

- > Législation.
- > Les limites et l'importance du rôle de l'équipier.
- > Comprendre la nature d'un feu et son mode de propagation.
- > Les moyens d'intervention et d'extinction.
- > Procédures d'alerte, d'alarme.
- > Les techniques d'évacuation.
- > Avant l'incendie...La prévention.
- >

##### Pratique (1/2 jour)

Les exercices pratiques se déroulent dans un des halls prévention feu de **Seraing, Marchienne-au-Pont ou Louvain-la-Neuve**.

- > Exercices d'extinction sur feux réels avec différents moyens d'extinction.
- > Comment réaliser une bonne évacuation ? Mises en situation.

#### En pratique

**Public** : tous les collaborateurs du magasin. Groupe de max. 16 personnes.

**Durée** : 1 jour (½ jour de théorie et ½ jour de pratique).



## C.2. Equipier de première intervention incendie (EPI) : recyclage.

**Formation qui correspond aux exigences du Code du Bien-Etre au Travail, Livre III, Titre 3. Se donne également en [Néerlandais](#), [Anglais](#) et [Allemand](#).**

### Objectifs

**La formation, adaptée au Code du Bien-Etre au Travail, Livre III, Titre 3 impose de garder un niveau opérationnel efficace, et perfectionner ses connaissances dans les différents domaines de la prévention, l'Equipier de Première Intervention - évacuateur doit se recycler régulièrement.**

- > Maintenir ses connaissances en prévention incendie, techniques d'intervention et gestion d'évacuation.
- > Maintenir un niveau opérationnel efficace.

### Méthodologie

#### Théorie (1/2 jour)

##### Renforcement des connaissances

- > Approche du système "feu".
- > Les moyens d'extinction et leur utilisation en sécurité.
- > Compartimentage, confinement, évacuation... les bons choix.

#### Pratique (1/2 jour)

Les exercices pratiques se déroulent dans un des halls feu de **Seraing, Marchienne-au-Pont ou Louvain-la-Neuve**.

- > Mise en situation : perfectionnement et entraînement à l'utilisation des moyens d'extinction sur différents types de feu, en binôme et en équipe.
- > Evacuation : mise en situation pour mettre efficacement les personnes en sécurité.

### En pratique

**Public** : tous les collaborateurs du magasin. **Prérequis** : les Equipiers de Première Intervention ayant déjà bénéficié de la formation de base (au cours des deux années précédentes).

Groupes de max. 15 personnes.

**Durée** : 1 jour (½ jour de théorie et ½ jour de pratique) **ou** ½ jour.



### C.3. Initiation aux premiers secours.

#### CEPS

*Sans pour autant avoir suivi une formation en secourisme, les travailleurs doivent être à même de réagir efficacement et d'apporter leur aide dans certaines situations critiques. Pour ce faire, il existe des gestes simples mais qui sont d'une importance capitale puisqu'ils permettent d'augmenter sensiblement les chances de sauver une vie. Or, ces gestes-là, on ne peut pas les improviser, il faut les connaître, y être formé et être capable de les mettre en pratique quand survient l'accident ou le malaise.*

#### Objectifs

Au terme de la séance, les participants auront appris les gestes qui sauvent, et à réagir adéquatement en cas de malaise ou d'accident qui se passerait sous leurs yeux.

#### Méthodologie

- Les premières minutes et les bilans.
- Appel des services de secours 112.
- Apprendre les règles de sécurité, explication d'une boîte de secours de base, carnet de soins.
- Comment réagir face à une personne inconsciente qui respire (mise en position latérale de sécurité) - exercice par les participants.
- Comment réagir face à une personne inconsciente qui ne respire plus (Démo RCP et défibrillateur) - exercice possible par 2, 3 stagiaires.
- Comment réagir face à une personne qui s'étouffe (exercice avec veste Heimlich).
- Comment stopper un saignement et gérer une plaie (compression directe).
- Comment traiter une brûlure (1er et 2ème degré).
- Fin de la formation avec questions, réponses

#### En pratique

**Public :** tous les collaborateurs du magasin.

Groupes de max. 12 personnes.

**Durée :** 1/2 jour.



### C.3. Initiation aux premiers secours – « Stop the Bleed ».

#### Efp Bruxelles

*Attentats, fusillades, agressions diverses ... L'actualité a mis en évidence la nécessité de former les citoyens à l'utilisation de techniques et matériel spécifique à la gestion des blessés dans des situations à risques. Parce que les prises en charge classiques ne parviennent pas à s'intégrer dans ces nouveaux types de menace, la formation FAHRS vous apporte la solution indispensable afin d'adapter vos gestes en présence de blessé par arme à feu, explosion ou encore arme blanche tout en maintenant votre sécurité.*

#### Objectifs

Prodiguer les premiers secours adéquats à une ou plusieurs victimes dans une situation à risques.

#### Méthodologie

- Connaître les caractéristiques et les enjeux des menaces modernes;
- Connaître les causes de décès évitables (hémorragies, pneumothorax sous tension, obstructions des voies respiratoires supérieures);
- Distinguer les 3 phases de soins afin de trouver l'équilibre entre ce qui est médicalement souhaitable et réalisable en fonction de la menace (directe, indirecte, zone sécurisée);
- Appliquer correctement un garrot artériel sur vous-même ou sur un blessé;
- Réaliser correctement la technique d'extraction de blessé;
- Gérer un blessé en situation dangereuse en respectant la doctrine TECC (Tactical Emergency Casualty Care) à l'aide du protocole MARCH;
- Utiliser le « kit individuel de trauma » (IFAK) et son contenu;
- Appliquer les gestes corrects sur un blessé souffrant d'hémorragie massive d'une extrémité, d'obstruction des voies respiratoires ou encore d'une plaie soufflante au thorax;
- Rechercher tout saignement secondaire et le stopper avec un pansement compressif d'urgence;
- Appliquer correctement les techniques de prévention précoce de l'hypothermie;
- Remettre votre blessé aux équipes médicales avec un message clair et structuré grâce à l'acronyme MIST.

Chaque participant recevra un support de cours et débutera la journée avec un IFAK moderne et complet lui permettant, au-delà des sessions théoriques habituelles, de réellement travailler avec le matériel. Les formateurs sont tous des professionnels de la santé avec plus de 15 ans d'expertise dans le milieu militaire international et le secteur de la sécurité. Ils proposent un enseignement de qualité tout au long de cette formation plus que jamais innovante.

#### En pratique

**Public :** tous les collaborateurs du magasin.

Groupes de min. 6 personnes.

**Durée :** 1 jour.



#### C.4. Simulation feu virtuel et exercices d'évacuation.

**Cette formation s'adresse à toute personne travaillant en entreprise et susceptible un jour de devoir utiliser un extincteur ou de devoir évacuer. Initiation à l'extinction d'un incendie à l'aide d'un simulateur de feu et évacuation.**

##### Objectifs

Méthode pédagogique alliant théorie et exercices pratiques.

##### Théorie

- Le triangle du feu et les mesures de prévention.
- Les combustibles solides, liquides et gazeux.
- Les effets de fumée et toxicité.
- Conduite en cas de début d'incendie.
- Alerte, alarme et évacuation des locaux.
- Les classes de feu et la mise en œuvre des moyens d'extinction (extincteurs, dévidoirs,...).

##### Pratique

- Exercices d'extinction sur simulateur de feu numérique.
- Utilisation des différents types d'extincteurs numériques.
- Exercices d'évacuation dans la fumée avec le masque occultant.

##### Méthodologie

##### 1. Initiation extinction :

- Eteindre correctement des feux naissants.

Le système de formation à l'extinction numérique BullsEye® utilise des flammes automatiques et un extincteur au laser. Le système reconnaît si le stagiaire choisit la bonne classe d'extincteur, se positionne à la bonne distance des flammes et s'il vise et balaye correctement à la base du feu.

##### 2. Initiation à l'évacuation :

- S'adapter et rester calme dans des situations d'urgence.
- Trouver les sorties de secours et mettre en pratique le plan d'urgence dans un environnement enfumé.
- Adopter le bon comportement pour améliorer sa visibilité.

Le masque Occultant Electronique Misty® permet de réduire ou d'occulter la vision des participants à tout moment pour apprendre à évoluer sans problème dans un environnement enfumé. Le formateur peut, au moyen de la télécommande, varier le fil du masque de transparent à opaque, tout en ayant lui-même une parfaite visibilité lors de l'exercice d'entraînement.

|  
Cette formation répond au Code du bien-être au travail Livre III, Titre 3, Prévention de l'incendie sur le lieu de travail.

##### En pratique

**Public :** tous les collaborateurs du magasin.

Groupes de max. 12 personnes.

**Durée :** ½ jour.



## C.5. Conseiller en prévention de Niveau III.

### Objectifs

La loi du 04/08/1996, relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, en son A.R. d'exécution du 27/03/1998, impose aux Conseillers en Prévention, non soumis à la formation complémentaire obligatoire, de disposer d'une connaissance suffisante de la législation et d'avoir les connaissances techniques et scientifiques nécessaires à l'exercice de leur activité.

Cette formation de base répond à ce prescrit légal.

### Méthodologie

- Introduction (1 heure)
- Législation sur le Code du BE (2 heures)
- Les accidents de travail (4 heures)
- Structures (SIPP, CPPT, DS) et responsabilités (4 heures)
- Les EPC et EPI (3 heures)
- Sécurité (Chimie et machines) (3 heures)
- Le SEPP (4 heures)
- Le SDGR et le Contrôle du Bien-Etre (3 heures)
- Les aspects psychosociaux (3 heures)
- Ergonomie (Température, bruit, éclairage et vibration) (4 heures)
- Ergonomie (TMS) (3 heures)
- Incendie - Explosion - Electricité (4 heures)
- Pratique du travail de Conseiller en prévention (2 heures)
- Examens écrits et remise des certificats (2 heures)

*La formation et le certificat sont reconnus par le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et sont conformes au code du bien-être au travail Livre II – Titre 4, relatif à la formation des conseillers en prévention des services internes et externes pour la prévention et la protection au travail.*

### En pratique

**Public** : tous les collaborateurs du magasin.

Groupes de max. 12 personnes.

**Durée** : 6 jours.



**C.6. Personne de confiance- Prévention du bien-être au travail.**

**Être personne de confiance est une mission difficile (et passionnante) !**

**Cela nécessite des compétences relationnelles, émotionnelles et énormément de recul.**

**L'AR du 17 mai 2007 détermine, sans en spécifier les modalités, les compétences à acquérir par les personnes de confiance pour exercer au mieux leur mission vers plus d'efficacité. Ce programme est entièrement à la carte !**

**Objectifs**

- Analyser le phénomène de la violence, du harcèlement sur les lieux de travail, les mécanismes qui le sous-tendent, les conséquences de ce comportement pour les personnes qui le subissent.
- Acquérir des outils d'intervention et développer les aptitudes nécessaires à la gestion de situations de harcèlement et à l'élaboration de politiques en ce domaine.
- Mener les entretiens avec chacune des personnes impliquées.
- Appliquer les techniques d'intervention psychosociales en tenant compte des dimensions interindividuelles, groupales et organisationnelles des situations de souffrance au travail.

**Méthodologie****Module 1 : Cadre légal relatif au rôle et au statut de la personne de confiance.**

- > La politique du bien-être dans l'entreprise
- > La prévention des risques psychosociaux au travail
- > Le système judiciaire belge et la responsabilité pénale et civile des personnes impliquées
- > La médiation et éléments de déontologie

**Module 2 : Les risques psychosociaux au travail.**

- > Définition des risques psychosociaux, individuels et collectifs et des dommages - Les différentes topologies des situations de souffrances relationnelles au travail
- > Les méthodes d'analyse de risques

**Module 3 : Intervention psychosociale : techniques d'entretien.**

- > L'accueil. La communication efficace. La gestion de ses émotions et de la personne entendue.
- > Stratégies permettant la résolution de la situation problématique et recadrage.

**Module 4 : Intervention psychosociale. Gestion des situations problématiques.**

- > Différentes techniques d'intervention psychosociales et de gestion de conflits.
- > Exercices pratiques et échanges d'expériences.

**En pratique**

**Public** : les gérants et collaborateurs du magasin. Groupes de max.15 personnes.

**Durée** : 5 jours (10 x ½ j).



## C.7. Recyclage - Personne de confiance- Prévention du bien-être au travail.

*Depuis le 1er septembre 2014, la législation relative à la prévention des risques psychosociaux au travail impose un recyclage annuel destiné aux personnes de confiance.*

### Objectifs

Cette formation de recyclage a pour but de maintenir à jour les connaissances et les compétences exigées pour exercer le rôle de personne de confiance.

### Méthodologie

- Information sur le nouveau cadre légal et ses conséquences pour la personne de confiance
- Mise à jour de ses compétences d'entretien et de médiation
- Supervision (échange des expériences et discussion sur des cas pratiques)

### En pratique

**Public :** les dirigeants, gérants et collaborateurs du magasin. Groupes de 6 à 15 personnes.  
Sur demande : cette formation peut être organisée sur mesure pour un magasin ou une enseigne.

**Durée :** 1 jour.

### En pratique

**Public :** les gérants et collaborateurs du magasin. Groupes de max. 15 personnes.

**Durée :** 1 jour



## C.8. La prévention et la répression contre le vol en magasin.

**Pas de paranoïa, tous les clients ne sont pas des voleurs ! En toutes circonstances, penser et agir positivement. Travailler attentivement et pro-activement à la prévention du vol.**

### Méthodologie

- Débriefing et formation animée de façon ludique fera la part belle aux exemples et cas pratiques.
- Les participants seront invités à prendre part à des jeux de rôles, pour identifier leurs axes d'amélioration.

#### 1. Prévention

- > Dans quel esprit aborder la problématique du vol en magasin ?
- > Présentation générale.
- > Le voleur mystère.
- > Contexte : comment repérer le voleur ? Quels sont les produits volés ? Qu'utilisent-ils comme techniques ? Comment les contrer ? L'organisation de la sécurité.
- > Survol sur les statistiques de vol.
- > Vocabulaire : démarque, démarque connue et démarque inconnue.
- > Les causes de démarque inconnue.
- > Les erreurs administratives : les démarques connues non enregistrées. Comment lutter ?
- > Vol par le personnel : pourquoi ? Les techniques rencontrées. Comment lutter ?
- > Vol par la clientèle : quels rayons, Quels produits ? Pourquoi ? Quelles sont leurs techniques ?
- > Comment lutter ?
- > Structure et organisation à mettre en place pour un magasin sécurisé
- > 30 conseils pour le personnel : \* en magasin ; \* en caisse ; \* pour tout le monde

#### 2. Pratique et Répression

- > Chaque participant raconte ce qu'il/elle a mis en pratique en termes de prévention depuis la première session.
- > Quiz prévention : qu'avez-vous retenu ?
- > De la prévention à la répression.
- > Quels sont les cas possibles ?
- > L'interpellation : un job en soi !
- > Le Juridique.
- > Que faire en cas de hold-up ?
- > Jeux de rôles sur base des expériences vécues.

### En pratique

**Public :** tous les collaborateurs du magasin.

**Durée :** 1 jour : ½ jour de formation « prévention vol » et ½ jour « répression vol et jeux de rôles ».

## C.9. Brevet de secouriste d'entreprise.

### CEPS

#### Premiers secours dispensés aux travailleurs victimes d'un accident ou d'un malaise.

#### L'employeur a l'obligation d'assurer les premiers secours aux travailleurs victimes d'un accident ou d'un malaise. (A.R.15/12/2010).

Dans une entreprise, un imprévu peut toujours se produire et l'accident est vite arrivé. L'entreprise doit s'y préparer pour que les victimes puissent recevoir les secours nécessaires le plus rapidement possible. C'est pourquoi le code du bien-être au travail – Livre I – titre 5 dresse le cadre de l'organisation des premiers secours dans l'entreprise.

**\*Des recyclages annuels de minimum 4h sont obligatoires pour maintenir la validité du brevet et l'autonomie opérationnelle du secouriste.**

#### Objectifs

- Permettre aux secouristes d'acquérir les connaissances et aptitudes exigées pour Reconnaître des états de santé qui menacent la vie de personnes.
- Pouvoir appliquer les principes de premiers secours appropriés dans l'attente de l'intervention des services spécialisés.

#### Méthodologie

Cours en alternance de théorie et d'ateliers pratiques.

- > **Les principes de base** : comprendre le rôle du secouriste ainsi que les indications pour l'utilisation du matériel disponible et l'enregistrement des incidents et des actions (cadre légal inclus); importance de l'hygiène de base dans les procédures de premiers secours; analyser correctement la situation et les circonstances; connaître et appliquer les soins de confort préalables à l'évacuation, les procédures de dégagement et d'évacuation des victimes.
- > **Les fonctions vitales** : administrer les premiers secours à une victime inconsciente d'une façon sûre, rapide et efficace ; reconnaître l'état d'une victime ayant une douleur dans la poitrine ; pratiquer la réanimation cardio-pulmonaire rapidement et efficacement et utilisation du DEA (défibrillateur externe automatique).
- > **Les autres anomalies** : reconnaître les signes d'une affection grave et appliquer les principes généraux des premiers secours (hémorragies, brûlures, blessures diverses, etc.).

#### En pratique

**Public** : tous les collaborateurs du magasin. Les personnes qui, dans l'entreprise, sont chargées d'assurer la fonction de secouriste.

L'évaluation obligatoire des acquis à l'obtention du BREVET se réalise en **2 phases** (examen théorique en QCM et mise en situation pratique individuelle RCP et DEA).

Cette formation se déroule dans les installations de **Seraing, Marchienne-au-Pont ou Louvain-la-Neuve**, ou peut être organisée en entreprise selon un planning convenu de commun accord.

**Durée** : 3 jours (6 x ½ jour).



## C.9 Brevet de secouriste d'entreprise

### MG Consultants

*Permettre au secouriste d'acquérir les connaissances et aptitudes exigées pour reconnaître des états de santé qui menacent la vie de personnes et pour pouvoir appliquer les principes de premiers secours appropriés dans l'attente de l'intervention des services spécialisés.*

### Objectifs

L'Arrêté Royal du 15 décembre 2010 (relatif aux premiers secours dispensés aux travailleurs victimes d'un accident ou d'un malaise) dresse le cadre de l'organisation des premiers secours dans l'entreprise. L'objectif de cette formation est de répondre à cette obligation légale.

### Méthodologie

La formation se déroule dans les locaux du client sur place ou dans un local disposé de manière optimale pour la théorie et la pratique de chaque participant. Après une matinée de formation théorique sur les premiers soins, la formation sera axée sur des exercices pratiques, entre autres : la PLS, la RCP, la manœuvre de Heimlich, la manœuvre de Rautek ...

### Théorie :

- La législation (RGPT – Bien-être au travail)
- Définitions diverses
- Les principes de base
- Les fonctions vitales
- Les aptitudes de base
- Les autres premiers soins (coupures, blessures, ...)
- Le rôle du secouriste
- L'hygiène de base
- L'analyse correcte de la situation
- La mise en place des soins et techniques de base

### Pratique :

- Analyse des fonctions vitales
- Reconnaissance d'une victime inconsciente
- Mise en Position Laterale de Sécurité (PLS)
- Effectuer une Réanimation Cardio-Pulmonaire (RCP)
- Utiliser un Défibrillateur Externe Automatique (DEA)
- Effectuer une manœuvre de Heimlich
- Effectuer une manœuvre de Rautek
- Déplacement d'une victime
- Techniques des pansements et bandages

### En pratique

**Public :** toute personne affectée pour effectuer des premiers soins dans l'entreprise.

**Durée :** 2 jours (16h) si aucune expérience.

Formation intra ou inter-entreprise (ouverte dès 6 participants minimum).

**Titre délivré :** Brevet secouriste en entreprise valable 1 an (renouvelable par recyclage).

## C.9. Brevet de secouriste d'entreprise.

### IFAPME

#### L'employeur a l'obligation d'assurer les premiers secours aux travailleurs victimes d'un accident ou d'un malaise. (A.R.15/12/2010).

Dans une entreprise, un imprévu peut toujours se produire et l'accident est vite arrivé. L'entreprise doit s'y préparer pour que les victimes puissent recevoir les secours nécessaires le plus rapidement possible. C'est pourquoi le code du bien-être au travail – Livre I – titre 5 dresse le cadre de l'organisation des premiers secours dans l'entreprise.

**\*Des recyclages annuels de minimum 4h sont obligatoires pour maintenir la validité du brevet et l'autonomie opérationnelle du secouriste.**

### Objectif

Cette formation permet de former les personnes à l'octroi des premiers secours et répond au besoin de la présence d'un secouriste dans toute entreprise.

### Méthodologie

Cours en alternance de théorie et d'ateliers pratiques.

- > **Les principes de base** : comprendre le rôle du secouriste ainsi que les indications pour l'utilisation du matériel disponible et l'enregistrement des incidents et des actions (cadre légal inclus); importance de l'hygiène de base dans les procédures de premiers secours; analyser correctement la situation et les circonstances; connaître et appliquer les soins de confort préalables à l'évacuation, les procédures de dégagement et d'évacuation des victimes.
- > **Soutenir les fonctions vitales** : administrer les premiers secours à une victime inconsciente d'une façon sûre, rapide et efficace ; reconnaître l'état d'une victime ayant une douleur dans la poitrine; pratiquer la réanimation cardio-pulmonaire rapidement et efficacement et utilisation du DEA (défibrillateur externe automatique).
- > **Les autres anomalies** : reconnaître les signes d'une affection grave et appliquer les principes généraux des premiers secours (hémorragies, brûlures, blessures diverses, etc.).

### En pratique

**Public** : tous les collaborateurs du magasin.

Groupes de max. 12 personnes.

**Durée** : 3 jours.



## C.10. Recyclage du brevet de secouriste d'entreprise.

### CEPS

#### *Premiers secours dispensés aux travailleurs victimes d'un accident ou d'un malaise.*

*Conformément au code du bien-être au travail – Livre I – titre 5 relatif aux 1er secours dispensés aux travailleurs victimes d'un accident ou d'un malaise, le secouriste doit suivre un recyclage de minimum 4 heures chaque année.*

### Objectifs

- Permettre aux secouristes brevetés de maintenir les connaissances et aptitudes exigées Pour reconnaître des états de santé qui menacent la vie de personnes.
- Pouvoir appliquer les principes de premiers secours appropriés dans l'attente de l'intervention des services spécialisés.

### Méthodologie

**Révision et mise en application pratique de la matière vue lors de la formation de base :** les principes de base, les fonctions vitales et les autres anomalies, ainsi que des exercices adaptés. Risques spécifiques, ou analyses de cas vécus, ou mises en situation.

### En pratique

**Public :** tous les secouristes brevetés. Ce recyclage est prévu en sessions privées ou inter-entreprises dans les centres de **Marchienne-au-Pont, Seraing et Louvain-la-Neuve**. Il y a des sessions chaque semaine. En fonction de l'analyse de risques réalisée par l'employeur, le Conseiller en prévention, le médecin du travail ou des besoins spécifiques, des recyclages d'une journée peuvent être organisés en intra-entreprise, pour des groupes de maximum 15 personnes. Le planning est alors convenu de commun accord.

Prolongation d'un an du brevet de premiers secours dispensés aux travailleurs victimes d'un accident ou d'un malaise.

**Durée :** 1 jour.

Groupe de 15 personnes maximum.

### En pratique

**Public :** tous les secouristes brevetés.

Groupes de maximum 15 personnes.

**Durée :** 1/2 jour.



## C.10 Recyclage du brevet de secouriste d'entreprise

### MG Consultants

*Permettre au secouriste de se recycler quant aux connaissances et aptitudes exigées pour reconnaître des états de santé qui menacent la vie de personnes et pour pouvoir appliquer les principes de premiers secours appropriés dans l'attente de l'intervention des services spécialisés.*

### Objectifs

L'Arrêté Royal du 15 décembre 2010 (relatif aux premiers secours dispensés aux travailleurs victimes d'un accident ou d'un malaise) dresse le cadre de l'organisation des premiers secours dans l'entreprise. Un recyclage d'1/2 journée est obligatoire tous les ans pour prolonger la validité du brevet.

### Méthodologie

La formation sera axée sur des exercices pratiques, entre autres : les signes vitaux, La PLS, la RCP, la manœuvre de Heimlich, la manœuvre de Rautek, la prise en charge des saignements, la DEA, le déplacement de la victime, ...

### En pratique

**Public :** tous les secouristes brevetés.

**Durée :** ½ jour - Formation intra ou inter-entreprise (ouverte dès 6 participants minimum).

**Titre délivré :** Brevet secouriste en entreprise valable 1 an.



## C.10 Recyclage du brevet de secouriste d'entreprise

### IFAPME

#### *Premiers secours dispensés aux travailleurs victimes d'un accident ou d'un malaise.*

*Conformément au code du bien-être au travail – Livre I – titre 5 relatif aux 1er secours dispensés aux travailleurs victimes d'un accident ou d'un malaise, le secouriste doit suivre un recyclage de minimum 4 heures chaque année.*

### Méthodologie

- Rappel des connaissances et aptitudes de base
- Connaissances et aptitudes spécifiques :
- Brûlures
- Soins des plaies
- Hémorragies
- Traumatisme
- Etc.

### En pratique

**Public** : tous les secouristes brevetés.  
Groupes de maximum 12 personnes.

**Durée** : 1/2 jour.



## C.11. Manutention manuelle de charges.

### Prévention des risques liés à la manutention manuelle de charges

*Le Code du Bien-Être au travail, livre VIII - titre 3, impose aux employeurs de prendre des mesures afin de garantir le Bien-Être de leur personnel. L'ergonomie figure au rang des principaux domaines concernés, aux côtés de la sécurité du travail, de la protection de la santé, des aspects psychosociaux, de l'hygiène du travail, de l'embellissement du lieu de travail et des mesures prises par l'entreprise en matière d'environnement pour ce qui concerne leur influence sur les autres domaines.*

### Objectifs

- Conscientisation des travailleurs à la prévention des troubles liés à la manutention manuelle de charges.
- Autonomie des travailleurs dans l'aménagement de leur poste de travail.
- Application des gestes économiques, des postures de base et des exercices de soulagement.
- Engagement des travailleurs dans l'évolution de leur comportement à travers des solutions auto-créatives.

### Méthodologie

Module alliant théorie et pratique

- > Conscientisation des risques physiques liés à la fonction.
- > Correction et partage sur l'aménagement du poste de travail.
- > Mise en pratique d'exercices de manutention manuelle de charge.
- > Exercices pratiques de détente mentale et physique.
- > Exercices pratiques d'échauffement matinal et de stimulation de la musculature.
- > Présentation ludique et interactive.
- > Conseils personnalisés.

### En pratique

**Public** : personnes amenées à transporter des charges lourdes ou des charges légères de manière répétitive. Personnes qui ont à adopter des postures de travail prolongées ou à fournir des efforts importants.

La formation peut se dérouler dans les centres de **Marchienne, Seraing ou Louvain-la-Neuve**. Elle peut également avoir lieu dans l'entreprise.

Groupes de max. 12 personnes.

**Durée** : 1 jour.



## C.12. Cariste : vérification d'aptitude ou recyclage.

*La conduite d'un chariot élévateur est un poste de sécurité requérant une formation théorique et pratique à la sécurité ainsi qu'un entraînement spécifique pour acquérir l'efficacité et la productivité nécessaires lors des circulations et des manœuvres de gerbage avec l'engin.*

### Objectifs

- Aider le cariste à mieux connaître son outil de travail et ses possibilités afin de prévenir les dommages et les dégradations matérielles.
- Prévenir les risques d'accident de travail et améliorer la sécurité.
- Améliorer la productivité, la rentabilité, l'efficacité de la manutention, de l'entreposage et du chargement.

### Méthodologie

#### Théorie :

- > La fonction de cariste.
- > Responsabilités générales et professionnelles.
- > Les consignes de sécurité.
- > Prise de poste.
- > Centre de gravité et diagramme de charge.
- > Basculements frontaux et latéraux.
- > Point pivot (3 roues et 4 roues).
- > Techniques de gerbage.

#### Pratique :

- > Test d'aptitude pratique sur parcours préparés sur transpalette et gerbeur électriques.

### En pratique

**Public :** Caristes expérimentés (18 ans accomplis), n'ayant pas de brevet ou pour lesquels un recyclage est nécessaire. Aptitudes médicales à la conduite d'un chariot élévateur & expérience de plusieurs années.

La formation peut se dérouler dans nos centres de **Marchienne ou Seraing**, équipés de différents types de chariots frontaux, et donne lieu à l'octroi du brevet de cariste.

Groupes de max. 8 personnes.

**Durée :** 1 jour.



## C.12. Formation Cariste

**Manipuler vos chariots élévateurs en toute sécurité pour le personnel et les clients, et avec plus d'efficacité pour l'entreprise.**

### Objectifs

- Prévenir les accidents et les incidents.
- Mieux maîtriser les capacités des engins.
- Augmenter la sécurité pour le cariste et pour l'entreprise.
- Améliorer l'efficacité en matière de manutention, d'entreposage et de chargement.

### Méthodologie

La formation se déroulera sur votre point de vente, avec le(s) chariot(s) élévateur(s) disponible(s) sur place. Après une matinée de formation théorique sur le fonctionnement du chariot élévateur, la formation sera axée sur des exercices pratiques d'utilisation (manipulation, chargement, déchargement de plusieurs types de marchandise, ...)

#### Théorie :

- > Législation
- > Les risques et accidents
- > Les Types de chariots élévateurs
- > La structure du chariot élévateur
- > Le chariot et la charge
- > L'utilisation du chariot
- > Le contrôle et l'entretien
- > Les consignes de sécurité
- > Infrastructure du magasin

#### Pratique :

- > Contrôle initial
- > Manutention, sécurité
- > Entrée étroite
- > Comportement chariot 3-4 roues
- > Positionnement
- > Empiler correctement les palettes
- > Chargement de camion
- > Empiler en bloc
- > Travail au rayonnage à palettes
- > Charge longue, entrée étroite
- > Stationner et charger, interchangeable GPL
- > Sécurité

### En pratique

**Public :** toute personne utilisant les chariots élévateurs (**18 ans accomplis & aptitudes médicales à la conduite d'un chariot élévateur**). Groupes de max. 4 à 8 personnes.

**Durée :** 1 jour pour remise à niveau et 2 jours (si aucune expérience de manipulation d'engins).

### C.13. Ergonomie : logistique aux caisses et réassort.

*Assis ou debout, il n'est pas facile de conserver une bonne posture au travail. Surtout quand l'activité se prolonge plusieurs heures. Si les travailleurs adoptent une mauvaise posture, ils ne tarderont pas à en ressentir les effets, au niveau du dos ou des articulations. On parle à ce niveau de « troubles musculosquelettiques ou TMS ».*

*Les TMS sont généralement provoqués par des mouvements normaux du dos, du bras et de la main. Si ces mouvements ne sont pas particulièrement dangereux lorsqu'ils sont effectués dans le cadre des activités de la vie quotidienne, leur répétition continuelle, et surtout la rapidité des mouvements et l'insuffisance de la période de récupération entre ceux-ci, en font une des maladies professionnelles les plus fréquentes à l'origine d'un absentéisme très important.*

#### Objectifs

Au terme de cette formation, vous serez capable de comprendre les contraintes posturales liées à votre poste de travail aux caisses et en réassort, ainsi que mettre en pratique des solutions ergonomiques adaptées à votre environnement de travail.

#### Méthodologie

##### Partie théorique :

- Importance de la colonne vertébrale, des vertèbres (anatomie et physiologie simplifiées).
- Pathologies liées au métier de la logistique, postures à adopter.
- Recommandations en ergonomie (matériel de manutention permettant de vérifier le verrouillage du dos, la flexion des genoux et l'encadrement correct de la charge).
- Etudes de cas pratiques.

##### Partie pratique :

- Analyse d'un poste de travail.
- Positionnements au poste de travail.
- Pistes de solutions.

#### En pratique

**Public :** tous les collaborateurs du magasin.

Groupes de max. 12 personnes.

**Durée :** 1/2 jour.



#### C.14. Utilisation du DEA (Défibrillateur Externe Automatique)

*Pour les entreprises disposant d'un défibrillateur externe automatique comme le prévoit l'AR du 21/04/2007 (fixant les normes de sécurité applicables au DEA utilisé dans le cadre d'une réanimation).*

##### Objectifs

- Avoir une compétence opérationnelle dans l'intégration du défibrillateur externe automatique lors d'une réanimation cardiopulmonaire précoce.
- Apporter les premiers soins.
- Pouvoir, le cas échéant, réaliser une réanimation cardio-pulmonaire.

##### Méthodologie

- Savoir reconnaître une victime inconsciente et appeler efficacement les secours.
- Le DEA, les impositions légales, le matériel.
- L'intérêt de la défibrillation dans les 1ères minutes d'intervention.
- La réanimation cardio-pulmonaire de base (RCP).
- Intégration et utilisation du DEA dans la RCP.

##### En pratique

**Public** : tous les collaborateurs du magasin. Groupes de max.15 personnes.

La formation peut se dérouler dans les centres de **Marchienne, Seraing ou Louvain-la-Neuve.**

**Durée** : 1/2 jour.



## D. HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) Maîtrise de la sécurité sanitaire des denrées alimentaires

### D.1. Etiquetage des denrées alimentaires.

**Règlement (CE) no852/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires.**

#### Objectifs

- Disposera d'une vue globale des obligations légales dites "horizontales" en matière d'étiquetage des denrées alimentaires préemballées.
- Disposera des informations nécessaires pour étiqueter correctement les produits préemballés.
- Connaîtra les principaux allergènes et disposera des informations nécessaires à l'étiquetage de ces Deniers.

#### Méthodologie

##### Théorie :

- > Dispositions légales en matière d'étiquetage.
- > Etiquetage des denrées alimentaires pré emballées.
- > Etiquetage nutritionnel des denrées alimentaires.
- > Etiquetage "OGM".
- > Ionisation.
- > Etiquetage des produits contenant de la quinine, de la caféine.
- > Etiquetage des produits contenant de la réglisse.
- > Etiquetage des allergènes (+ définition des allergies et intolérances alimentaires/principaux allergènes/incidences & prévalence des allergies/intolérances).

##### Pratique :

- > Savoir décrypter un emballage.
- > Mettre en application toutes les informations acquises sur un cas d'étude, savoir notamment rédiger une liste d'ingrédients à partir d'une recette.

#### En pratique

**Public :** tous les collaborateurs de magasins. En centre.  
Groupes de 10 personnes minimum.

**Durée :** ½ jour (4 h).

## D.2. Les GMP (bonnes pratiques d'hygiène) - La méthodologie des 5 M.

*Amener les travailleurs du secteur alimentaire à comprendre les sources de contaminations des produits dans le cadre de leur travail.*

*Lorsque celle-ci sont mieux comprises, elles sont évitées plus facilement.*

### Objectifs

Maîtrise et connaissance des risques et dangers pour les produits alimentaires. Connaissance des règles d'hygiène.

### Méthodologie

Ce module commence par **la revue de la législation en vigueur** sur le sujet.

Ensuite, les **5 principales sources de contaminations** sont expliquées avec des exemples à l'appui :

- Matériel
- Méthode
- Milieu
- Main d'œuvre
- Matières premières

### En pratique

**Public** : tous les collaborateurs de magasins. En centre.  
Groupes de 10 personnes minimum.

**Durée** : ½ jour (4 h).

### D.3. Formation qualité et sécurité alimentaire.

*Les responsables de magasin, avec l'aide de leurs membres du personnel, doivent pouvoir gérer au mieux la qualité et la sécurité alimentaire dans leur point de vente.*

#### Objectifs

Décrire et expliciter de manière concrète les différents domaines de qualité et de sécurité dans un commerce alimentaire, et motiver les collaborateurs à se préparer à tout contrôle de l'AFSCA.

#### Méthodologie

- > **La responsabilité du gérant de magasin.**
- > **Les points de contrôles** : hygiène du personnel ; contrôle réception ; gestion des températures ; le nettoyage.
- > **La traçabilité et la gestion des DLC (date limite de consommation).**
- > **La gestion des plaintes clients et des retraits et rappels.**
- > **L'étiquetage des denrées alimentaires + les infos « allergènes ».**
- > **Les visites des inspecteurs de l'AFSCA et le Système d'Autocontrôle (SAC)**
- > **La gestion de non-conformité.**
- > **Les outils de gestion informatique.**

#### En pratique

**Public** : les dirigeants, gérants et collaborateurs du magasin. En centre.  
Groupes de 10 personnes minimum.

**Durée** : ½ jour (4 h).

## E. Communication & Informatique

### E.1. Promouvoir son magasin sur Facebook.

*Pourquoi intégrer les médias et réseaux sociaux dans votre stratégie de visibilité ?  
Comment exploiter ce réseau social pour votre magasin?*

#### Objectifs

Découvrir :

- l'utilisation professionnelle du réseau social mondial Facebook ;
- des trucs et astuces afin d'animer sa page Facebook (concours, relances...).

#### Méthodologie

##### Créer sa page professionnelle sur Facebook

- Digital marketing : les nouveaux comportements des consommateurs vis-à-vis des réseaux sociaux.
- Facebook : introduction au réseau social et utilité.
- Créer sa page professionnelle sur Facebook (+ exercices).

##### Animer sa page professionnelle sur Facebook

- Se constituer un réseau de contact.
- Etre vu sur Facebook.
- Gérer les commentaires.
- Découvrir des outils : sondages, concours, etc.

#### En pratique

**Public :** tous les collaborateurs du magasin, qui peuvent aider à gérer la page Facebook en l'absence du gérant/Manager.

Groupes de max. 12 personnes, ou sur mesure pour un magasin ou une enseigne.

**Durée :** 1 jour.



## E.2. Découvrir le tableur Excel

### Objectif

Initier à l'utilisation d'un tableur, en l'occurrence via le logiciel Excel.

### Méthodologie

- Comprendre l'environnement de travail d'Excel : fenêtres, classeurs, feuilles de calcul, menus, barres d'outils, boîtes de dialogue.
- Gérer des classeurs, des feuilles d'un classeur.
- Créer des formules.
- Réaliser l'impression d'une feuille d'un classeur.
- Créer des graphiques simples et sophistiqués.
- Visualiser les classeurs.

> Environnement

> Gestion des fichiers

> Feuille de calcul

> Mise en forme

> Calculs

> Classeurs

> Graphiques

> Mise en page

> Impression

> Tri

### En pratique

**Public :** les proches collaborateurs qui peuvent seconder le Manager/gérant en son absence (tableaux de statistiques, chiffres d'affaires, commandes, plannings, ...).

Groupes de max. 12 personnes.

**Durée :** 2 jours.



### E.3. Découvrez les 1001 facettes d'Instagram pour développer vos activités

**Optimiser la visibilité de l'enseigne et développer vos ventes grâce à Instagram?**  
**Cette formation invite à découvrir les ficelles du réseau et à mettre en place une stratégie efficace.**

#### Objectifs

- Comprendre comment Instagram peut bénéficier à l'enseigne
- Produire des éléments visuels optimisés
- Publier en fonction d'objectifs de vente
- Construire une communauté

#### Méthodologie

- Présentation d'Instagram: chiffres-clés, faits, avantages, inconvénients.
- Comment les marques utilisent-t-elles aujourd'hui Instagram?
- Utilisations innovantes d'Instagram.
- Comment créer un profil Instagram (ajuster, recadrer, filtres, etc.)
- Prendre des photos avec Instagram (ajuster, recadrer, filtres, etc.)
- Créer des vidéos avec Instagram
- Optimiser ses visuels pour l'engagement
- Définir une ligne éditoriale
- Optimiser vos publications (hashtags, délocalisation, tags, etc.)
- Trucs & astuces

#### En pratique

**Public :** tous les collaborateurs du magasin, plus jeunes, qui peuvent aider à gérer la communication avec et en l'absence du gérant/Manager.

**Durée :** 1/2 jour (02/04/2019).



#### **E.4. Mieux communiquer pour mieux travailler ensemble - « Et si je me mettais à sa place ? »**

**Mieux comprendre les principes de base de la communication pour améliorer son quotidien, tout en favorisant le développement d'un cadre plus favorable aux interactions efficaces et constructives.**

##### **Objectifs**

- S'affirmer et affirmer ses positions avec sérénité ; savoir dire non.
- Développer des relations professionnelles constructives et atteindre les objectifs de sa communication.
- Améliorer sa communication dans le cadre de la négociation, du compromis.
- Gagner en confiance et en aisance.
- Comprendre et être compris pour faciliter la communication entre collègues, entre équipes.

##### **Méthodologie**

- L'interaction : principe de base de la communication
- Intégrer les notions de personnalité, de comportement social dans les interactions
- Savoir observer et écouter pour mieux communiquer
- Les 5 principes de la communication
- Communication verbale et non verbale
- Appréhender les concepts d'assertion et d'assertivité
- Identifier les comportements à effets négatifs : agression et manipulation, abandon et soumission
- Le prisme de l'analyse transactionnelle
- Initiation aux techniques assertives : la stratégie et les outils, les limites de la méthode
- Identifier les conditions d'une communication efficace et assertive
- Adapter sa communication en fonction d'autrui
- Communiquer aussi ses émotions, ses sentiments : parler en « je »
- Assertivité et empathie : affirmer sa position dans le cadre des ressources humaines
- Communiquer pour évaluer et tendre vers l'amélioration continue
- Manager et collaborateur : l'évolution de la structure pyramidale vers une organisation de management participatif
- Et s'il se mettait à ma place – quelles sont les différences entre le rôle du manager et celui des collaborateurs ? Quelle est la signification pour l'équipe ?
- Application dans le management du changement

Étude de cas - Mises en situation - Jeux de rôle

##### **En pratique**

**Public :** Cette formation s'adresse à toute personne qui souhaite améliorer sa communication au sein de l'équipe. En inter ou intra-entreprise.

**Durée :** 2 jours : **5 & 6 mars 2020 ou sur demande**



## **E.5. Accueil et intégration des nouveaux collaborateurs (tutorat)**

*Découvrez comment intégrer rapidement et durablement les nouveaux collaborateurs tout en valorisant les travailleurs plus expérimentés.*

*Si le tutorat demande au départ du temps et de l'énergie ainsi que des outils bien utilisés, il représente à coup sûr un gain de productivité énorme pour l'entreprise après quelques jours seulement. Les nouveaux se sentent mieux accueillis, ils sont plus rapidement autonomes, intégrés à l'équipe et sont ainsi beaucoup plus vite compétents et productifs tout en boostant leur motivation.*

### **Objectifs**

Grâce à cette formation, les participants obtiennent une meilleure compréhension et développement des compétences à acquérir pour l'intégration des nouveaux collaborateurs : accueil, visite guidée, instruction, fidélisation, etc.

### **Méthodologie**

Méthodologie active qui apporte de nombreux outils concrets.  
Construction participative au départ des réalités des participants.  
Dynamique de groupe mobilisante.  
Nombreux outils pratiques et praticables directement sur le terrain

- L'interaction : principe de base de la communication
- Le tutorat, c'est quoi ?
- Les objectifs d'un tutorat réussi
- Le rôle du tuteur
- Gérer le premier contact
- Les situations difficiles à assumer pour le tuteur
- La méthode d'apprentissage de Kolb
- Les bases de la communication
- L'écoute active
- Comment motiver ?
- Savoir dire NON
- Etc.

### **En pratique**

**Public :** Cette formation s'adresse à toute personne amenée à exercer une fonction de tuteur, d'un jeune en apprentissage / professionnalisation ou d'un adulte ... c'est-à-dire à accompagner le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs au sein de l'équipe. En inter ou intra-entreprise.

**Durée :** 2 jours : **18 & 25 mai 2020, ou sur demande.**



## E.6. Innovation, créativité et résolution de problèmes - Problem Solving

**Maîtrisez les outils pour améliorer vos performances !**

**Cette formation vous permettra d'appréhender le processus de résolution de problème et, surtout, trouver une solution !**

### Objectifs

- Faire face à une situation problématique
- Mobiliser des compétences diverses pour élargir la réflexion
- Professionnaliser la recherche des causes
- Valider des solutions durables

### Méthodologie

- Le processus de résolution de problèmes, c'est quoi ? Ca sert à quoi ?  
Quand l'utiliser ?
- Les engagements de base pour assurer la qualité d'une résolution de problèmes
- Les attitudes nécessaires à une bonne résolution de problèmes
- Définition d'un problème
- Les obstacles habituels rencontrés en résolution de problèmes
- Les outils de la résolution de problèmes : Le formulaire de travail
- Les 10 étapes de l'entonnoir
- QQQQCP
- Le diagramme de Ishikawa
- Le flowchart
- La définition des standards
- Les causes directes
- La méthode des 5W
- Les causes profondes
- Le plan d'actions MALINS
- Les tableaux de bord
- Processus d'amélioration continue avec le PDCA

### En pratique

**Public :** Cette formation s'adresse à toute personne amenée à résoudre régulièrement des problèmes. En inter ou intra-entreprise.

**Durée :** 1 jour : **24 avril 2020, ou sur demande.**



## F. Langues étrangères

### F.1. Formation de base en anglais

*Acquérir les bases, apprendre à communiquer et à argumenter avec des clients ou des collaborateurs en anglais.*

#### Objectifs

Les formations en langues étrangères visent le développement des compétences communicatives en privilégiant l'interactivité, ainsi qu'une approche systématique et cadrée de la grammaire, du vocabulaire et de la prononciation.

#### Méthodologie

Le contenu et le format de l'ensemble des cours d'anglais répondent aux besoins spécifiques des participants, et sont déterminés par leur niveau et objectifs.

Ils incluent :

- Le vocabulaire commercial.
- La terminologie utile pour franchir les difficultés.
- Les techniques d'écoute pour participer à des réunions efficaces.
- La terminologie ainsi que la prononciation pour une gestion active et performante.

#### En pratique

**Public :** tous les collaborateurs des magasins (Wallonie, Bruxelles et zones limitrophes).  
Groupes de max. 10 personnes, ou sur mesure pour un magasin ou une enseigne.

**Durée :** 5 jours (10 x ½ jour).



## F.2. Formation de base en néerlandais

**Acquérir les bases, apprendre à communiquer et à argumenter avec des clients ou des collaborateurs en néerlandais.**

### Objectifs

Les formations en langues étrangères visent le développement des compétences communicatives en privilégiant l'interactivité, ainsi qu'une approche systématique et cadrée de la grammaire, du vocabulaire et de la prononciation.

### Méthodologie

Le contenu et le format de l'ensemble des cours d'anglais répondent aux besoins spécifiques des participants, et sont déterminés par leur niveau et objectifs.

Ils incluent :

- Le vocabulaire commercial.
- La terminologie utile pour franchir les difficultés.
- Les techniques d'écoute pour participer à des réunions efficaces.
- La terminologie ainsi que la prononciation pour une gestion active et performante.

### En pratique

**Public :** tous les collaborateurs des magasins (Wallonie, Bruxelles et zones limitrophes).  
Groupes de max. 10 personnes, ou sur mesure pour un magasin ou une enseigne.

**Durée :** 5 jours (10 x ½ jour).



### F.3. Formation de base en allemand

*Acquérir les bases, apprendre à communiquer et à argumenter avec des clients ou des collaborateurs en allemand.*

#### Objectifs

Les formations en langues étrangères visent le développement des compétences communicatives en privilégiant l'interactivité, ainsi qu'une approche systématique et cadrée de la grammaire, du vocabulaire et de la prononciation.

#### Méthodologie

Le contenu et le format de l'ensemble des cours d'anglais répondent aux besoins spécifiques des participants, et sont déterminés par leur niveau et objectifs.

Ils incluent :

- Le vocabulaire commercial.
- La terminologie utile pour franchir les difficultés.
- Les techniques d'écoute pour participer à des réunions efficaces.
- La terminologie ainsi que la prononciation pour une gestion active et performante.

#### En pratique

**Public :** tous les collaborateurs des magasins (région germanophone).

Groupes de max. 10 personnes, ou sur mesure pour un magasin ou une enseigne.

**Durée :** 5 jours (10 x ½ jour).



### III. Partenaires-Formateurs

#### 1. l'IFAPME

**Le Centre IFAPME Liège Huy Verviers asbl**, membre du réseau de l'IFAPME, est une ASBL créée en 1960 pour devenir un des 8 centres (répartis sur 16 sites) en Wallonie à s'insérer dans le système dit « des Classes Moyennes ».

Depuis sa création, sa vocation a été de renforcer, par la formation et l'accompagnement, le potentiel économique des petites et moyennes entreprises et des indépendants du bassin liégeois.

**Le Centre IFAPME Liège Huy Verviers asbl** possède **3 entités** : **Liège** (avec plusieurs sites) 1<sup>er</sup> opérateur de formation continue en Wallonie), **Huy-Waremme** situé à Villers-le-Bouillet, et **Verviers**, réparti sur deux sites à Verviers.

Ce centre forme en moyenne plus de 12.000 personnes par année, tant sur le plan de la gestion que dans le domaine des techniques les plus diverses. La prise en charge se fait dès l'âge de 15 ans, au stade de l'apprentissage, mais la plus grande partie du public est constituée de personnes d'âge adulte qui participent aux formations de « chefs d'entreprise » et aux programmes de formation continue.

L'offre de formations est vaste et diversifiée, avec une expérience dans tous les domaines nécessaires à la croissance de la PME (plus de 600 thèmes de formation): informatique, langue, gestion (comptabilité, marketing, vente, communication...), techniques professionnelles, prévention, environnement et sécurité.

En plus de formations inter-entreprises, les conseillers en formation organisent régulièrement des formations « sur mesure » adaptées aux besoins spécifiques d'une entreprise, à sa culture, à son personnel, à ses objectifs et à son environnement socio-économique tant au niveau de l'approche, que du contenu, de l'horaire et du lieu.



#### 2. FoodchainID Technical Services

**FoodchainID Technical Services** est une Spin-Off de l'Université de Liège créée en juillet 2003 à l'initiative de **Quality Partner** pour satisfaire un besoin d'accompagnement indépendant identifié chez ses clients. Très vite, **FoodchainID Technical Services** est sollicité par différentes fédérations sectorielles pour prendre en charge la rédaction de guides d'autocontrôle.

Spécialisé dans la gestion de la sécurité des denrées alimentaires, **FoodchainID Technical Services** exerce ses compétences dans les métiers du Conseil et de la Formation auprès des entreprises et fédérations actives dans le secteur alimentaire.

Leurs missions se situent tant au niveau des secteurs de la transformation (viande, lait, boisson, confiserie, fruits et légumes, compléments alimentaires...) qu'au niveau de la distribution (grande distribution, cuisines de collectivités et Horeca).



### 3. MG Consultants

**MG Consultants** est une société de consultance RH spécialisée depuis 1983 dans l'accompagnement des entreprises en matière de gestion du personnel et des compétences. Située à Spy, au croisement de grands axes routiers dont l'E42, **MG Consultants** est présent dans l'ensemble de la Belgique, que ce soit en Flandre, en Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale.

Une équipe de consultants adapte son approche stratégique en fonction de l'entreprise, selon sa taille et ses équipes. Le contenu des formations est également modelé au cas par cas, tout comme les exercices spécifiques qui sont mis en place durant le coaching. Les fondateurs et les formateurs de **MG Consultants** affichent un parcours couronné de succès dans le monde de l'entreprise et de l'accompagnement des dirigeants d'entreprise.

Les Valeurs MG : les **4 « P »** essentiels à la philosophie de **MG Consultants** :

- > **Positifs et enthousiastes** : transmettre la motivation et l'envie aux équipes et aux dirigeants d'entreprises avec lesquels ils travaillent.
- > **Positionner l'individu au centre** : développer les compétences des individus permet de les placer au centre du succès de l'entreprise et de valoriser les aptitudes de chacun pour relever les défis d'aujourd'hui.
- > **Partenaires vers les résultats** : **MG Consultants** souhaite être le témoin du succès du client. C'est pourquoi ils travaillent dans le temps et accompagnent les clients sur le long terme.
- > **Passionnés d'apprendre** : l'ensemble de l'équipe valorise la formation continue et souhaite véhiculer la passion de l'apprentissage permanent à ses clients.



### 4. CEPS : Centre Européen pour la Sécurité

Fort d'une expérience de 30 ans en matière de formation, le **CEPS** a pour vocation de promouvoir la sécurité dans l'entreprise et d'aider à la création d'emplois par le biais de formations qualifiantes.

En effet, si les accidents, de par leur nature, ne peuvent être évités, les moyens d'en diminuer les risques existent.

Former le personnel reste le meilleur moyen de faire baisser les statistiques. Etre capable de réagir en cas d'accident permet d'en atténuer les conséquences humaines et matérielles. Former au mieux le personnel à la sécurité permet à la fois de faire baisser le risque d'accidents et d'augmenter à long terme la rentabilité de l'entreprise.

Pour promouvoir la sécurité, le **CEPS** propose six axes de formation appelés « Ecoles » :

- L'école du Feu
- L'école de la manutention et du levage
- L'école du secourisme
- L'école du gardiennage
- L'école de la sécurité
- L'école de la santé et de l'environnement
- L'école du dos et de la santé

Ils proposent aux entreprises des programmes standards, des recyclages et des programmes à la carte. L'évaluation permanente des formations permet d'adapter les programmes aux évolutions les plus récentes.

Ils disposent de **3 centres de formation** et offrent la possibilité d'organiser les formations dans leurs locaux ou dans les infrastructures propres aux entreprises.

Au total, l'équipe propose une soixantaine de formations aux entreprises et à leur personnel. En 2013, plus de 27 000 personnes ont pris part à une ou plusieurs de nos formations dans les centres de Charleroi et de Seraing, améliorant ainsi leur propre sécurité et celle des autres.



## 5. Vidyas

**Vidyas** est spécialiste en consultance et formation en prévention, sécurité et bien-être au travail. Ils proposent des formations adaptées aux besoins :

- Formations de conseillers en prévention niveau II - niveau de base « niveau III » et de coordinateurs de chantier
- Formations VCA de base et pour cadres opérationnels
- Formations personnalisées en sécurité pour la ligne hiérarchique et le personnel
- Formations BA4/BA5 (risque électrique)
- Formations ATEX (risque d'explosion)
- Formations et séances d'information dans tous les domaines du bien-être au travail.



## 6. A-First

**A-First** est un centre de formation qui vise **la promotion des mesures organisationnelles et des moyens techniques propres à la prévention des incendies.**

Toutes les formations ont pour maître mot **la prévention**. Les formateurs qualifiés et expérimentés initient chaque année des milliers de personnes aux techniques de la prévention, de la protection et de la lutte contre l'incendie ainsi qu'à l'évacuation, et ce depuis plus de 50 ans. Ils dispensent des formations théoriques et pratiques adaptées au niveau et à l'environnement professionnel des participants et de leur entreprise.

Nos formations s'adressent à tous les niveaux de fonctions de l'entreprise, et sont dispensées en français, en néerlandais ainsi qu'en anglais.

L'objectif principal est d'aider à implémenter une politique de prévention incendie cohérente, comprise et soutenue par tous au sein de l'entreprise.



## 7. Crime Control - Improving performance, reducing risk.

**Les entreprises et les institutions sont de plus en plus souvent les victimes de différentes de formes de criminalité et de malveillance. Il est donc crucial qu'elles prennent des mesures afin de s'armer contre ce genre de situations. Il ressort de diverses études que les collaborateurs jouent un rôle clé à cet égard. Cette « prévention organisationnelle » met l'accent sur leur changement de comportement car le capital humain est le maillon faible: un collaborateur bien formé peut réellement faire la différence.**

**Crime Control** s'y consacre depuis 1998. C'est aujourd'hui un bureau de formation et de consultance indépendant et international, spécialisé dans la prévention des comportements indésirables et de la criminalité.

La société dispose d'une équipe pluridisciplinaire comprenant 29 formateurs : criminologues, psychologues, pédagogues, sociologues ou économistes, qui ont plusieurs années d'expérience dans le secteur de la sécurité et/ou de la formation.

L'expérience de **Crime Control** porte sur trois domaines d'action spécifiques :



- > **La gestion de l'agressivité** : il s'agit d'apprendre des techniques pour prévenir et gérer différentes formes d'agressivité en partant des clients difficiles jusqu'à la gestion des attaques à mains armées.
- > **La lutte contre la fraude** (interne & externe).
- > **L'amélioration du niveau d'alerte** quant aux activités quotidiennes.

Par le biais de leurs filiales ils sont présents en France, au Luxembourg et aux Pays-Bas, en Espagne et en Allemagne.



## 8. UCM Academy

**UCM Academy** est un programme de formation développé par le Secrétariat social UCM, et propose **plus de 20 sujets de formation répartis dans 4 thèmes essentiels** au développement de toute entreprise. Organisées en groupe réduit, ces formations garantissent interactivité et partage d'expériences, et répondent aux besoins qui se posent dans la gestion quotidienne de toute organisation. Des modules "sur mesure" sont également possibles, après une analyse des attentes spécifiques de l'entrepreneur.

Les formations concrètes, directement applicables et accessibles à tous sont animées par les experts UCM et ses partenaires qui sont en contact quotidien avec le monde des entreprises.



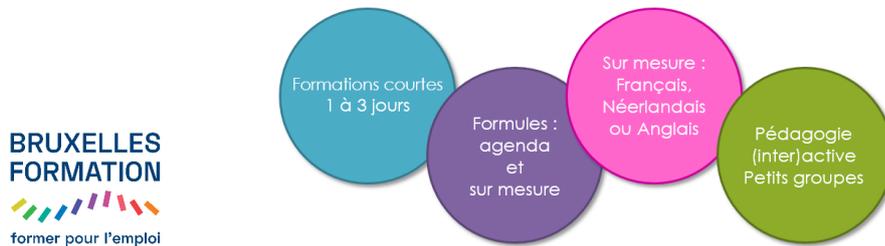
## 9. Bruxelles Formation | BF entreprises

Au sein de **Bruxelles Formation, BF entreprises** a pour mission la formation destinée aux entreprises et travailleurs bruxellois, en proposant une large gamme de formations dans le domaine des compétences numériques, des softs skills et du management.

Fort d'une expérience de plus de 25 ans, **BF entreprises** s'adapte en permanence à des situations en constante évolution, à des publics très variés et développe une pédagogie interactive. Depuis toujours, un soin tout particulier est apporté à répondre sur mesure aux demandes formulées par les entreprises - privées ou publiques, marchandes ou non, petites, moyennes ou grandes. En moyenne, 4.000 travailleurs sont formés par an.

Leur catalogue de formations, en phase avec les problématiques les plus récentes, est porté par des formateurs expérimentés et engagés. Toutes les formations et bien d'autres sont déclinable en formation sur-mesure, spécialement pour un magasin ou une enseigne ; sur-site ou dans leurs locaux.

Les formations en inter-entreprises, formule idéale pour répondre aux demandes individuelles sont programmées chaque semestre dans leurs locaux, à Uccle.



## 10. efp Bruxelles

L'efp, **centre de formation en alternance pme à Bruxelles**, existe depuis plus de 50 ans. Il accueille plus de 5000 personnes par an et propose, en collaboration avec le sfpme, plus de 200 formations à un métier.

L'efp se positionne ainsi comme un acteur important au service du développement socio-économique bruxellois et s'inscrit dans les stratégies des politiques régionales, fédérales et européennes qui misent désormais sur la formation et le développement de l'esprit d'entreprendre.

Ses missions :

- Former des futures indépendants et/ou collaborateurs de pme.
- Actualiser et développer les compétences de chacun.
- Permettre de réorienter les activités des personnes qui le souhaitent.
- Accompagner les porteurs de projets entrepreneuriaux.
- Permettre une mise à l'emploi rapide.



## 11. Maison de la formation (Wallonie Picarde) - MDF

Une **plateforme unique** développant tout type de formations pour tout type de travailleurs, employeurs et indépendants, dans tout type de secteurs.

Deux formules de formation :

- **Un catalogue semestriel** de formations programmées (inter-entreprises)
- Des formations « **sur mesure** », particulièrement adaptées à l'entreprise, aux attentes, aux besoins et objectifs et qui peuvent s'organiser dans les locaux (intra-entreprise).

**Plus de 200 programmes de formations** dans différentes thématiques.

Un réseau de **plus de 65 formateurs** (français, néerlandais, anglais), experts dans leur domaine.

Des accompagnements, du coaching, des missions.

Un grand nombre de formations agréées chèques-Formation par la Région wallonne, certifiées Q for – le label de satisfaction des clients et de qualité



**Plusieurs lieux de formation** avec des salles adaptées et équipées :

1. Espace Wallonie picarde - Rue du Follet 10, 7540 Tournai - Kain
2. Espace libre - Rue des Ecoles 17, 7540 Tournai - Kain
3. Eurometropolitan e-campus - Rue du Progrès 13, 7503 Tournai - Froyennes



## 12. Zen'to

Saviez-vous que, selon Gallup, des travailleurs engagés ont un impact positif de 22 % sur votre chiffre d'affaires, de 20% sur les ventes, de 10% sur la satisfaction de vos clients et de 21 % sur votre productivité ? Saviez-vous aussi que plus de 70% des travailleurs qui se sentent stressés, anxieux ou irrités se perçoivent également comme des collaborateurs désengagés (étude Dale Carnegie)?

La pénurie de travailleurs plus forte de mois en mois et le climat au travail peuvent rendre votre entreprise très vulnérable. Depuis 2014, **Zen'to aide les entreprises à booster l'engagement des travailleurs, pour gagner dans la guerre des talents.**

Notre marque de fabrique est **le travail fondé sur des outils très concrets et spécifiques** basés sur :

- le sens et le plaisir au travail (induisant concrètement de l'engagement et de la motivation) ;
- l'agilité relationnelle (capacité personnelle à échanger rapidement les uns avec les autres pour s'adapter aux changements, grâce à des outils de compréhension de l'autre) ;
- l'intelligence collective (outils permettant les échanges constructifs entre collègues) ;
- le management participatif (processus et attitude permettant de répondre aux nouveaux besoins des travailleurs, jeunes et plus âgés).

**Actifs dans le secteur des ressources humaines** depuis 1997, nos consultants et formateurs animent aujourd'hui des services de **formation transformant votre approche du personnel, d'accompagnement de la direction et des équipes** et en facilitant votre gestion d'équipe, nous permettons à votre entreprise de s'adapter aux changements de comportements de vos clients, fournisseurs et collaborateurs.

**Notre devise** : le pragmatisme et la réalité de votre terrain. Vous êtes les spécialistes de votre entreprise, nous sommes des facilitateurs.

