

25 ANS !



# CATALOGUE 2023-2024

FORMATIONS  
PRESENTIELLES  
& A DISTANCE

## DES EXPERTS RECONNUS POUR TOUS VOS BESOINS



## NOS CLIENTS : NOS MEILLEURS AMBASSADEURS

**4,8/5 de note moyenne\***



*“ La formation donnée par Claire a parfaitement répondu à nos attentes. Très satisfaite ! ”*

*Julie M.  
Assistante RH*

*“ Formateur très pédagogue et les cas concrets étudiés sont très utiles. Nous ferons appel à nouveau à Reseuro. ”*

*Pascal V.  
DRH*

*“ Contact très humain et contenu de la formation intéressant quoi que dense. Je recommande »*

*Léa R.  
Directrice de production*

\* Note basée sur les avis de nos clients suite à une étude de satisfaction

# Reseuro

## expert agréé en formation

Dans un contexte marqué par un climat d'une incertitude, il est plus que jamais nécessaire de disposer des bons leviers pour fédérer les équipes autour de vos projets tout en identifiant et en traitant les résistances au changement.

Reseuro, spécialiste de la régulation sociale depuis plus de vingt ans, met toute son expertise et son expérience à déployer des formations stratégiques et opérationnelles pour vous accompagner dans la définition d'une politique sociale agile et efficace.

Au travers de nos formations, vous découvrirez :

- comment mettre le facteur humain au cœur de vos démarches de transformations dans un objectif de performance et de Qualité de vie au Travail (QVT) ;
- comment faire des relations sociales une opportunité d'accompagnement du changement ;
- comment appuyer la ligne managériale sur la dynamique de la prévention des risques professionnels et ainsi faire de vos managers des acteurs de la veille sociale et psychosociale ;
- comment se préparer à gérer les crises.

Au-delà des programmes détaillés dans ce catalogue, nous intervenons, à la demande, sur une multitude de thèmes plus spécifiques et qui relèvent de nos champs d'expertise.

Vous êtes unique et nous avons à cœur de répondre à vos besoins par des formations et des accompagnements « sur-mesure ».

Alors que la crise sanitaire nous maintient tous en état d'alerte, Reseuro se donne pour mission de vous aider à garder le cap !



**CLAIRE GREGOIRE-SOTO**  
Responsable du département Reseuro

# Le virage du digital



La pandémie a accéléré la mutation digitale de la formation professionnelle. Si le premier confinement a eu tendance à paralyser le déroulement des plans de développement des compétences, la crise sanitaire a paradoxalement permis de mettre en évidence la nécessité cruciale d'accompagner les salariés dans les évolutions de leurs postes et de leurs métiers quelles que soient les circonstances.

Conscients de l'importance de continuer à accompagner nos clients, nous avons pris le temps de nous approprier la méthodologie, les outils, les opportunités et les enjeux propres au

distanciel afin de déployer des formations entièrement adaptées à cette modalité pédagogique.

Si nous appelons de nos vœux la fin de cette crise sanitaire, nous savons qu'elle aura définitivement impactée le métier de la formation, les modalités de transfert de savoirs/ou les modalités d'apprentissage. Ce virage du digital n'est pas temporaire, notre engagement à développer des formations aptes à répondre à vos besoins englobe désormais, outre les formations en présentiel, les formations à distance.



## TRANSFORMATION & QVT

Le pilotage de la QVT au service des transformations intègre :

- Les diagnostics de la culture d'entreprise
- Les diagnostics de la régulation sociale et de ses enjeux règlementaires et stratégiques
- L'accompagnement à une dynamique de changement
- La structuration d'une approche spécifique de négociation et de communication



## RELATIONS SOCIALES

Notre offre de service comporte deux approches :

- Le conseil pour l'élaboration des diagnostics, la définition des stratégies, l'accompagnement des négociations et de la communication.
- La formation aux relations sociales (présidence et animation des instances, négociation, communication sociale...), et le coaching des dirigeants pour accompagner la consolidation de leur posture



## SANTÉ ET MANAGEMENT

Du coaching de dirigeants aux actions de formation au poste de travail, nous vous permettons de développer les compétences agiles dont votre organisation a besoin en matière d'excellence managériale ou de prévention des risques. Nous intervenons aussi pour évaluer et intégrer les risques professionnels et psychosociaux au DUERP. Lors de situations sensibles (conflits, signalement de harcèlement), nous sommes à vos côtés pour mener l'enquête et envisager l'avenir.



## GESTION DE CRISE

La prévention des risques sociaux passe par une analyse systémique des points de dérégulation. La veille sociale et la gestion préventive des tensions favorisent leur anticipation.

Reseuro accompagne la résolution des conflits par des stratégies de négociation et de communication, pilotées depuis votre cellule de crise.



## « Accompagner vos transformations avec la démarche de la Qualité de Vie et Conditions de Travail »

Programme indicatif 2 jours

### Objectifs généraux :

- Renforcer la capacité des managers à accompagner les transformations de l'organisation en intégrant la qualité de vie au travail dans le processus de changement

### Public :

Les équipes de direction, les managers

### Objectifs pédagogiques :

- Clarifier les enjeux (pour soi-même et pour ses collaborateurs) qui émergent en période d'incertitude et de changement
- Identifier quelles postures managériales les responsables peuvent développer dans un contexte de changement
- Savoir comment impliquer le personnel dans le changement afin de maîtriser les impacts négatifs sur le travail
- Intégrer la QVT dès la conception des projets de transformation

### Prérequis :

Avoir connaissance de la démarche QVT de son entreprise

**1<sup>er</sup> jour :** Tour de table d'introduction et de présentations des attentes de chacun - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
Ouverture et introduction	Accueillir, préciser le contenu de la formation et ce qu'elle va apporter aux apprenants, expliquer comment va se dérouler la formation, proposer les consignes pour favoriser un environnement d'apprentissage et d'échanges	Phase 1 : accueil et présentations (formateur et participants) Phase 2: expression des attentes Phase 3 : quizz d'ouverture Phase 4 : présentation du programme de la formation et ce qu'elle va apporter.
Comprendre le changement et ses enjeux	Le poids des représentations et des réactions Les typologies de changement Les enjeux du changement pour la structure et pour l'encadrement Les impacts humains et individuels avant, pendant, après	Exposé interactif du formateur Exercice à partir d'un cas concret
Le dialogue social à l'épreuve des transformations	Savoir aborder le cadre juridique des conditions de travail et de la prévention Identifier les obligations de l'employeur et ses conséquences Intégrer les enjeux de la représentation du personnel dans les transformations	Exercice en sous-groupes
Elaborer des stratégies bienveillantes de conduite du changement	Identifier les leviers d'actions pour accompagner ses collaborateurs Identifier les alliés et les mettre en mouvement Anticiper les ressentis négatifs et trouver des solutions	Atelier en sous-groupes
Conclusion de la 1 <sup>ère</sup> journée	Point sur les acquis et les questions en suspens Rappel du programme de la 2 <sup>ème</sup> journée	Tour de table des participants



## 2ème jour : Retour collectif sur les acquis de la première journée - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
Passer d'une conception de prévention des risques à l'intégration de la Qualité de vie au travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'approprier le lien entre performance et qualité de vie au travail</li> </ul> Evaluer son niveau de performance Préparer sa démarche et définir les critères de qualité <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborer une veille QVT</li> </ul>	Exercice en sous-groupes
S'inscrire dans une approche sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construire une vision globale de prévention intégrée au changement</li> <li>La place des différents diagnostics réglementaires (BDESE, DUER, etc.) et leur articulation</li> <li>Identifier les leviers de transformation offerts par la négociation sociale</li> </ul> Savoir arrimer les consultations du CSE, le calendrier et les thèmes de négociation à la gestion des transformations	Atelier en sous-groupes
Construire une démarche pérenne	Traduire le changement en objectifs de progrès Faire vivre sa prévention des risques psychosociaux et son DUER Elaborer un plan de communication pour donner du sens Renforcer la cohésion du groupe et l'identité collective	Travail en sous-groupes
Conclusion	Auto évaluation de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression Evaluation de la formation à chaud	Quizz final sur les acquis de la formation Tour de table d'évaluation collective



## « Pilotez les relations sociales dans la dynamique de la QVT »

Programme indicatif 2 jours

### Objectifs généraux :

- Intégrer la QVT dans une stratégie de régulation sociale

### Public :

DRH, RRH, Responsable des relations sociales, Préventeurs

### Objectifs pédagogiques :

- S'approprier les dimensions légales, stratégiques et pratiques de la QVT
- Identifier les points clés à traiter dans une démarche de QVT
- Concevoir et élaborer les plans d'actions QVT, les fédérer et les articuler avec l'agenda social de l'entreprise
- Élaborer une stratégie sociale appropriée au sujet
- Mettre en place des indicateurs de suivi

### Prérequis :

Connaissance des bases du dialogue social

**1er jour :** Tour de table d'introduction et de présentations des attentes de chacun - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
Ouverture et introduction	Accueillir, préciser le contenu de la formation et ce qu'elle va apporter aux apprenants, expliquer comment va se dérouler la formation, proposer les consignes pour favoriser un environnement d'apprentissage et d'échanges	Phase 1 : accueil et présentations (formateur et participants) Phase 2 : expression des attentes Phase 3 : quizz d'ouverture Phase 4 : présentation du programme de la formation et ce qu'elle va apporter.
Analyser le cadre légal d'un point de vue stratégique et pratique	Le dialogue social pour accompagner la performance : - Négociation et consultations, la convergence des thèmes du dialogue social - Les diagnostics (BDESE, DUERP) au centre d'une réforme méthodologique - La Qualité de vie au travail et la RSE comme points de convergence du dialogue social - Le CSE peut-il devenir un réseau d'observation sociale ?	Etude de cas
La place de la QVT dans les mutations du travail	Les évolutions majeures de la nature du travail Les mutations des organisations de travail et le retour des communautés Les nouvelles formes de travail collaboratif Les conséquences concrètes dans nos organisations : droit la déconnexion, télétravail, équilibre des temps vie privée/vie professionnelle	Travail en sous-groupes à partir d'une vidéo
La régulation sociale et la négociation QVT : un enjeu pour la stratégie globale de l'entreprise	Mesurer l'impact de la qualité de vie au travail sur la régulation sociale globale de l'entreprise Situer la place de la négociation dans la régulation sociale Les conditions d'un accord QVT réussi	Exercice en sous-groupes



Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
Orienter un projet QVT vers un objectif de performance	S'approprier le lien entre performance et qualité de vie au travail Impliquer le comité de direction : pourquoi et comment Former les acteurs pour partager le même langage Fédérer les diagnostics : une nécessité opérationnelle	Etude de cas
Conclusion de la 1 <sup>ère</sup> journée	Point sur les acquis et les questions en suspens Rappel du programme de la 2 <sup>ème</sup> journée	Tour de table des participants

**2ème jour :** Retour collectif sur les acquis de la première journée - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
Prévenir la discrimination et promouvoir la diversité	Discrimination : stéréotypes contre QVT, intérêt et limites du concept, cadre réglementaire Les discriminations cachées La justice organisationnelle et la QVT	Atelier pratique
Promouvoir l'égalité professionnelle et veiller à l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle	Egalité professionnelle : les principales obligations réglementaires Une approche transversale de sujets variés : salaires, promotions, télétravail, déconnexion, agissements sexistes, harcèlement, ... Identifier les leviers de transformation offerts par la négociation sociale	Etude de cas
Gérer les nouvelles conditions de travail et les TIC	Le droit à la déconnexion Les chartes de bonne utilisation Les outils d'appui à la régulation du travail Le potentiel des outils collaboratifs	Atelier pratique d'analyse
Santé au travail et intégration des personnes en situation de handicap	Handicap, pénibilité et gestion des âges : définition et enjeux, obligations de l'entreprise Faire vivre sa prévention des risques psychosociaux et son DUER Politique d'intégration, implication managériale et sensibilisation des salariés	Etude de cas
Régulation sociale et Qualité de vie au travail	L'intégration de la QVT dans la formation des managers Les réseaux d'écoute, de veille et de médiation Le dialogue social sur la QVT comme levier de régulation	Etude de cas
Conclusion	Auto évaluation de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression Evaluation de la formation à chaud	Quizz final sur les acquis de la formation Tour de table d'évaluation collective



## « Négocier un accord collectif »

Programme indicatif 2 jours

### Objectifs généraux :

- Acquérir une méthode de négociation efficace
- Maîtriser les bases juridiques de la négociation

### Public :

DRH, responsable des relations sociales, chef d'établissement

### Objectifs pédagogiques :

- Identifier les marges de manœuvres issues du cadre légal
- Elaborer une stratégie de négociation adaptée à son entreprise
- Construire les conditions d'un accord majoritaire
- Acquérir une méthode de négociation et s'entraîner à l'appliquer

### Prérequis :

Connaissance des bases du dialogue social

**1<sup>er</sup> jour :** Tour de table d'introduction et de présentations des attentes de chacun - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
<b>Ouverture et introduction</b>	Accueillir, préciser le contenu de la formation et ce qu'elle va apporter aux apprenants, expliquer comment va se dérouler la formation, proposer les consignes pour favoriser un environnement d'apprentissage et d'échanges	Phase 1 : accueil et présentations (formateur et participants) Phase 2 : expression des attentes Phase 3 : quizz d'ouverture Phase 4 : présentation du programme de la formation et ce qu'elle va apporter.
<b>Les enjeux de la négociation sociale en entreprise</b>	Qu'appelle-t-on négocier ? Retour sur ses pratiques De la négociation par position à la négociation raisonnée La place de la négociation dans la régulation sociale	Quiz
<b>Le cadre légal et les champs de la négociation</b>	Négocier sur quoi ? Avec qui ? Pourquoi ? La négociation obligatoire et facultative Utiliser l'accord de méthode, le calendrier social, la BDESE	Etude de cas
<b>Mobiliser les ressources internes</b>	Cartographier les enjeux stratégiques, juridiques et opérationnels Intégrer l'appropriation des diagnostics Élaborer et mettre en oeuvre un plan de communication globale	Etude de cas



Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
Identifier les stratégies d'acteur	<p>Situer les acteurs et leur stratégie ; comprendre leur culture et leurs contraintes</p> <p>Apprécier les contours de la représentativité et de la légitimité syndicale</p> <p>Construire la cartographie des enjeux d'un accord pour les salariés et leurs représentants</p>	Exercice en sous-groupes
Conclusion de la 1 <sup>ère</sup> journée	<p>Point sur les acquis et les questions en suspens</p> <p>Rappel du programme de la 2<sup>ème</sup> journée</p>	Tour de table des participants

**2<sup>ème</sup> jour :** Retour collectif sur les acquis de la première journée - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
Préparer la négociation	<p>Fixer les intérêts communs et les objectifs de négociation</p> <p>Définir les thèmes, les sous-thèmes et les curseurs de négociation</p> <p>Choisir une posture en fonction des enjeux</p> <p>Etablir un plan B en cas d'échec de la négociation</p> <p>Préparer l'équipe de négociation</p>	Etude de cas
Conduire une négociation	<p>Les trois temps de la négociation</p> <p>Les deux stratégies d'engagement ou de contrôle</p> <p>Maîtriser les règles d'animation d'une réunion sous tension</p> <p>Gérer son stress et les incidents de séance</p>	Mise en situation
Conclure et assurer le suivi de la négociation	<p>Les principes de rédaction d'un accord</p> <p>Les étapes juridiques de la validation d'un accord</p> <p>Mettre en œuvre les mesures négociées</p>	Atelier pratique
Conclusion	<p>Auto évaluation de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression</p> <p>Evaluation de la formation à chaud</p>	<p>Quizz final sur les acquis de la formation</p> <p>Tour de table d'évaluation collective</p>



## « Présider le CSE en stratégie »

Programme indicatif 2 jours

### Objectifs généraux :

- Maîtriser les règles du dialogue social avec le CSE
- Acquérir les bonnes pratiques de présidence du CSE

### Public :

Présidents de CSE : DRH,  
Chefs d'établissement

### Objectifs pédagogiques :

- S'approprier les dimensions légales, stratégiques et pratiques du CSE
- Appréhender le rôle du président au sein de l'instance
- Conduire le dialogue social avec le CSE
- Professionnaliser sa posture de représentant de la direction

### Prérequis :

Connaissance des bases du dialogue social

**1<sup>er</sup> jour :** Tour de table d'introduction et de présentations des attentes de chacun - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
<b>Ouverture et introduction</b>	Accueillir, préciser le contenu de la formation et ce qu'elle va apporter aux apprenants, expliquer comment va se dérouler la formation, proposer les consignes pour favoriser un environnement d'apprentissage et d'échanges	Phase 1 : accueil et présentations (formateur et participants) Phase 2 : expression des attentes Phase 3 : quizz d'ouverture Phase 4 : présentation du programme de la formation et ce qu'elle va apporter.
<b>Le CSE, un espace de représentation</b>	Le système représentatif en entreprise : - la présidence : légitimer les décisions de la direction - les élus : porte-parole des salariés - les syndicats : être représentatifs pour négocier Les trois fonctions des élus La dimension symbolique du CSE : médiatiser les émotions	Exercice en sous-groupes
<b>Les bases élémentaires du CSE</b>	Les évolutions majeures du droit du travail avec le CSE La place du CSE et des autres acteurs des relations sociales Composition, missions, moyens et fonctionnement du CSE	Exercice en sous-groupes
<b>Définir sa position au sein du CSE</b>	Le rôle du président et de ses assistants Les relations du président avec le secrétaire	Jeu de rôle



Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
<b>S'approprier les règles de fonctionnement du CSE</b>	<p>Le calendrier des réunions du CSE et de ses commissions</p> <p>Qui inviter aux différentes réunions (ordinaires, extraordinaires...) ?</p> <p>La distinction entre information et consultation</p> <p>Faire de la BDESE un outil d'information en continue</p> <p>Quel formalisme pour le recueil d'un avis ?</p>	Atelier en sous-groupes
<b>Conclusion de la 1<sup>ère</sup> journée</b>	<p>Point sur les acquis et les questions en suspens</p> <p>Rappel du programme de la 2<sup>ème</sup> journée</p>	Tour de table des participants

**2<sup>ème</sup> jour :** Retour collectif sur les acquis de la première journée - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
<b>Piloter le travail du CSE</b>	<p>Concevoir une approche globale des consultations récurrentes et ponctuelles</p> <p>Apprendre à exposer ses projets sous l'angle de l'économie, de l'organisation du travail, des conditions et de la santé au travail</p> <p>Réagir aux demandes d'expertise et aux différents usages des droits d'alerte</p>	Exercice en sous-groupes
<b>Présider une réunion de CSE</b>	<p>Comportement à pratiquer et erreurs à éviter</p> <p>Gérer la confrontation des opinions au sein du CSE</p> <p>Faire face aux tensions, réguler les débats</p> <p>La dynamique des réunions de CSE</p>	Mise en situation
<b>Gérer la santé au travail avec le CSE</b>	<p>Les attributions du CSE en matière de santé, sécurité et conditions de travail</p> <p>Faire du CSE un acteur de prévention</p>	Atelier pratique
<b>Utiliser le CSE au service de la régulation sociale</b>	<p>Comprendre la logique de la régulation sociale globale</p> <p>L'articulation entre consultation et négociation</p> <p>Faire du CSE un outil d'accompagnement des transformations</p>	Exercice
<b>Conclusion</b>	<p>Auto évaluation de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression</p> <p>Evaluation de la formation à chaud</p>	<p>Quizz final sur les acquis de la formation</p> <p>Tour de table d'évaluation collective</p>



## « Dialogue social et RSE : leviers de performance et de bien-être au travail »

Programme indicatif 1 jours

### Objectifs généraux :

- Faire de son entreprise un acteur au service du bien commun
- Faire de la RSE un levier de la performance et du bien-être au travail

### Public :

DRH et services généraux

### Prérequis :

Pas de prérequis

### Objectifs pédagogiques :

- Connaître les évolutions du droit du travail et les enjeux pour l'entreprise en matière de RSE
- Identifier en quoi le dialogue social est un dispositif de développement de la politique RSE de votre entreprise
- Communiquer avec les acteurs du dialogue social et les salariés sur l'engagement, la raison d'être d'une entreprise à mission

### Matin :

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
Ouverture et introduction	Accueillir, préciser le contenu de la formation et ce qu'elle va apporter aux apprenants, expliquer comment va se dérouler la formation, proposer les consignes pour favoriser un environnement d'apprentissage et d'échanges	Tour de table d'introduction et de présentations des attentes de chacun, test initial d'évaluation des participants.
La RSE : définition et enjeux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les textes fondateurs définissant la notion de RSE</li> <li>• Les 3 piliers du développement durable</li> <li>• Les évolutions législatives des dernières années : la loi PACTE 2019, la loi santé 2021, etc.</li> <li>• La notion d'entreprise à mission</li> <li>• Développement durable et entreprise : les 7 fondamentaux de la norme ISO 26000</li> <li>• Les enjeux concrets de la RSE : emplois, modes de production, politique sociale, la mobilité</li> </ul>	<b>Atelier : RSE- où en êtes-vous ?</b> SWOT sur votre politique RSE ou ensemble des actions mises en place servant les enjeux de la RSE
Le dialogue social au service de la RSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La RSE et dialogue social : l'association entre une approche systémique des enjeux économiques et sociaux de l'entreprise et un dispositif de régulation sociale</li> <li>• Le dialogue environnemental un levier d'action de performance, de QVT et d'utilité sociale</li> <li>• L'écosystème de la RSE au sein de l'entreprise : acteurs, liens d'interconnexion et obligations légales</li> </ul>	<b>Quiz interactif</b>

## Après-midi :

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
Faire de votre CSE un acteur de la RSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le temps de l'information consultation : une prise en compte de l'écologie et du social</li> <li>Les outils de suivi et de veille de votre politique RSE : la BDESE, le rapport annuel de développement durable obligatoire selon l'effectif</li> <li>Elargissement de la mission de l'expert-comptable</li> </ul>	<p><b>Atelier</b> mise en situation sur un cas pratique sur un projet important : une opportunité de développement pour votre politique RSE</p>
RSE et QVT : négocier pour lier performance, bien-être au travail et utilité sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rappel sur la QVT : définitions et enjeux</li> <li>Les nouvelles modalités du travail versus les enjeux environnementaux et sociétaux</li> <li>La mobilité propre : entre obligations et propositions innovantes</li> <li>Le plan de mobilité obligatoire en l'absence d'accord d'entreprise</li> </ul>	<p><b>Atelier</b> : Etude comparative d'accords QVT portant sur la mobilité Travail en sous-groupe sur le plan, ou projet de plan de mobilité de votre entreprise</p>
Faire converger vos politiques sociales, QVT et RSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les thèmes convergents entre ces 3 axes</li> <li>Quel plan d'actions pour intégrer les nouvelles obligations du droit social et les politiques volontaires de l'entreprise ?</li> <li>Comment communiquer en interne pour donner du sens à la convergence économique, sociale, environnementale de sa politique RSE</li> </ul>	<p><b>Atelier</b> : construire un plan d'action structuré</p>
Conclusion		<p>Evaluation des connaissances acquises, observation de la progression Tour de table de fin</p>

## « Animer la santé et les conditions de travail par le dialogue social »

Programme indicatif 2 jours

### Objectifs généraux :

- Savoir exercer les responsabilités d'employeur et de manager en matière de santé au travail
- Intégrer la prévention dans la conduite du dialogue social

### Public :

Direction et managers

### Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les enjeux de la santé au travail
- Acquérir les principes d'une démarche de prévention des risques
- Maîtriser les attributions de santé-sécurité des représentants du personnel
- Construire une politique de santé et de qualité de vie au travail par le dialogue social

### Prérequis :

Connaissance des bases du dialogue social

**1<sup>er</sup> jour :** Tour de table d'introduction et de présentations des attentes de chacun - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
Ouverture et introduction	Accueillir, préciser le contenu de la formation et ce qu'elle va apporter aux apprenants, expliquer comment va se dérouler la formation, proposer les consignes pour favoriser un environnement d'apprentissage et d'échanges	Phase 1 : accueil et présentations (formateur et participants) Phase 2 : expression des attentes Phase 3 : quizz d'ouverture Phase 4 : présentation du programme de la formation et ce qu'elle va apporter.
Les enjeux de la santé au travail	Définitions essentielles en matière de SSCT Les obligations légales de l'employeur et leurs implications Le régime de responsabilité et les risques de sanction	Quiz
La démarche de prévention	Les 9 principes de prévention Les acteurs internes et externes Les outils : le DUERP et le programme annuel	Etude de cas
Le rôle du CSE en matière de santé et de conditions de travail	Le cadre législatif des attributions SSCT du CSE Les moyens spécifiques du CSE en matière de SSCT Intégrer la démarche de prévention dans l'agenda social du CSE	Exercice en sous-groupes
Conclusion de la 1 <sup>ère</sup> journée	Point sur les acquis et les questions en suspens Rappel du programme de la 2 <sup>ème</sup> journée	Tour de table des participants



**2ème jour :** Retour collectif sur les acquis de la première journée - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
<b>Agir avec le CSE pour la santé et les conditions de travail</b>	Impliquer le CSE dans l'analyse des risques Les informations-consultations sur la santé et les conditions de travail La visite d'inspection L'enquête en cas d'accident ou maladie professionnelle Les droits d'alerte L'expertise	Etude de cas
<b>La prévention des RPS, un enjeu managérial et social</b>	Stress, harcèlement et violences au travail, un enjeu clé pour le climat social L'intégration des RPS au DUERP Manager la santé mentale	Mise en situation
<b>Négocier sur la santé et la qualité de vie au travail</b>	Les nouvelles obligations de négocier La négociation sur l'égalité professionnelle La négociation sur la QVT et le cas du télétravail Les autres thèmes de négociation touchant la SSCT	Exercice d'analyse
<b>Construire son propre plan d'action</b>	Réaliser le diagnostic du dialogue social en matière de prévention Identifier des marges de progression et fixer des objectifs Construire une approche systémique du dialogue social, de la communication et du management au service de la SSCT et de la QVT	Exercice individuel
<b>Conclusion</b>	Auto évaluation de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression Evaluation de la formation à chaud	Quiz final sur les acquis de la formation Tour de table d'évaluation collective

## « Prévenir les risques psychosociaux »

Programme indicatif 2 jours

### Objectifs généraux :

Permettre aux managers de devenir acteurs de la prévention des RPS

**Public :**

Managers

### Objectifs pédagogiques :

- Être capable de définir les risques psychosociaux et les notions connexes
- Comprendre les enjeux juridiques associés et identifier les acteurs de la prévention
- Comprendre sa place et son rôle dans la démarche de prévention des risques psychosociaux
- Maîtriser les outils de prévention
- Savoir faire preuve d'empathie en se préservant

**Prérequis :**

Pas de prérequis spécifiques

**1<sup>er</sup> jour :** Tour de table d'introduction et de présentations des attentes de chacun - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
<b>Ouverture et introduction</b>	Accueillir, préciser le contenu de la formation et ce qu'elle va apporter aux apprenants, expliquer comment va se dérouler la formation, proposer les consignes pour favoriser un environnement d'apprentissage et d'échanges	Phase 1 : accueil et présentations (formateur et participants) Phase 2 : expression des attentes Phase 3 : quizz d'ouverture Phase 4 : présentation du programme de la formation et ce qu'elle va apporter.
<b>Les RPS : de quoi parle-t-on ?</b>	L'histoire des risques professionnels Comprendre la construction du concept de RPS Les enjeux humains, économiques et juridiques liés aux RPS Comprendre les notions de stress, TMS, burn out, harcèlement, ... Les nouvelles formes de tensions dans l'entreprise : la désaffiliation, le présentéisme, l'absentéisme...	Atelier collectif
<b>Le cadre légal des RPS</b>	L'accord-cadre de 2013 sur la prévention des risques psychosociaux (RPS) La responsabilité de l'employeur en matière de prévention Le DUERP	Exercice d'analyse
<b>Définitions et modèles théoriques</b>	L'approche par questionnaire des modèles théoriques Appréhender le périmètre des indicateurs Les apports du collège d'expertise Gollac et Bodier, Karasek et Siegrist, Autres méthodes d'analyse	Travail en sous-groupes
<b>La détection des RPS</b>	Les manifestations du stress et de la souffrance au travail Connaitre les symptômes physiologiques du stress Les critères classiques pouvant révéler l'émergence de RPS Identifier des facteurs de risques et signaux faibles	Travail en sous-groupes
<b>Outils de mesure et de diagnostic</b>	Le déroulement d'un diagnostic : préparer, réaliser les investigations, analyser Les outils et les méthodes (entretiens, questionnaires, analyse de situation problèmes, suivi des événements indésirables, ...) Exploiter les informations Restituer le diagnostic	Travail collectif
<b>Conclusion de la 1<sup>ère</sup> journée</b>	Point sur les acquis et les questions en suspens Rappel du programme de la 2 <sup>ème</sup> journée	Tour de table des participants

**2<sup>eme</sup> jour :** Retour collectif sur les acquis de la première journée - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
<b>Les acteurs clés de la prévention</b>	Le service RH, la ligne managériale, le services de santé au travail L'étendue et les limites du pouvoir d'investigation du CSE L'analyse des situations de travail Les dispositifs d'alerte	Exercice collectif
<b>Mettre en place une démarche de prévention</b>	Les 9 principes de prévention L'approche méthodologique du document unique d'évaluation des risques Le choix des actions de prévention La communication autour de la démarche de prévention Développer les compétences clés pour être une personne ressource en santé au travail	Etude de cas
<b>Accueillir une personne en souffrance ou un signalement</b>	Les principes de l'entretien d'écoute Savoir-faire face à l'émotion et à la souffrance d'autrui Méthode d'écoute active avec présentation des techniques de reformulation Les suites de l'entretien au plan de la santé, du droit et du management	Mise en situation
<b>Elaborer un plan de progrès</b>	Faire le bilan de ses pratiques en fonction des différents sujets abordés Évaluer les contraintes et les risques Définir des axes de progrès Élaborer des plans d'actions réalistes	Auto diagnostic
<b>Conclusion</b>	Auto évaluation de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression Evaluation de la formation à chaud	Quizz final sur les acquis de la formation Tour de table d'évaluation collective

## « Place et mission du référent harcèlement sexuel et agissements sexistes » (plus de 250 salariés)

Programme indicatif 1 jour

### Objectifs généraux :

Acquérir les bonnes pratiques pour prévenir le harcèlement sexuel et les agissements sexistes dans l'entreprise

### Objectifs pédagogiques :

- Comprendre le phénomène du harcèlement sexuel et des agissements sexistes et identifier les faits qui relèvent légalement du harcèlement
- Maîtriser les procédures internes à l'entreprise
- Savoir agir et réagir lors d'un signalement et mener l'enquête
- Prendre sa place au sein de la prévention du harcèlement

### Public :

DRH, RRH, Référents désignés par l'employeur

### Prérequis :

Pas de prérequis spécifiques

**Matin :** Tour de table d'introduction et de présentations des attentes de chacun - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
<b>Ouverture et introduction</b>	Accueillir, préciser le contenu de la formation et ce qu'elle va apporter aux apprenants, expliquer comment va se dérouler la formation, proposer les consignes pour favoriser un environnement d'apprentissage et d'échanges	Phase 1 : accueil et présentations (formateur et participants) Phase 2 : expression des attentes Phase 3 : quizz d'ouverture Phase 4 : présentation du programme de la formation et ce qu'elle va apporter.
<b>Pourquoi parler de harcèlement aujourd'hui ?</b>	L'impact des évolutions de société et du cadre légal La mise en place du référent HS&AS en entreprise : seuils d'effectifs, rôle de la direction, et du CSE	Quiz
<b>Cerner les phénomènes de harcèlement et le rôle du référent</b>	Différencier les risques psychosociaux des violences au travail Définir l'agissement sexiste, le harcèlement sexuel et l'agression Connaître le cadre légal : obligations de l'employeur, attributions du CSE, rôle du référent	Atelier

### Après-midi :

<b>Reconnaitre les cas de harcèlement</b>	Identifier les « comportements classiques » en matière de harcèlement sexuel La sensible notion du consentement Les conséquences psychosomatiques du harcèlement sexuel au travail : physique ; psychique ; troubles du comportement.	Exercice à partir d'une vidéo
<b>Agir lorsque des salariés signalent des agissements de harcèlement</b>	Analyser les éléments préparatoires à une rencontre sensible Accueillir un signalement par l'écoute active Cerner les droits des victimes présumées et des acteurs présumés Déployer une enquête suite à un signalement Identifier les différents niveaux d'action Trouver et mettre en place des solutions et, le cas échéant, de prise en charge	Jeu de rôle
<b>Prévenir le harcèlement et ses conséquences</b>	Identifier les différents niveaux de la prévention Connaître le dispositif de prévention de l'entreprise Savoir mobiliser les acteurs internes et externes	Atelier
<b>Conclusion</b>	Auto évaluation de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression Evaluation de la formation à chaud	Exercice individuel Quizz final sur les acquis de la formation Tour de table d'évaluation collective



## « La pratique des relations sociales pour manager »

Programme indicatif 1 jour

### Objectifs généraux :

Savoir se positionner en tant que manager comme un acteur du dialogue social

### Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les enjeux stratégiques et pratiques du dialogue social
- Se repérer dans les grands courants de l'histoire syndicale
- Identifier les facteurs de tensions internes et prévenir les conflits
- Conduire un entretien ou une réunion avec les représentants du personnel
- Intégrer le dialogue social dans son management quotidien

### Public :

Encadrement de proximité, responsable d'équipe

### Prérequis :

Pas de prérequis spécifiques

**Matin :** Tour de table d'introduction et de présentations des attentes de chacun - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
<b>Ouverture et introduction</b>	Accueillir, préciser le contenu de la formation et ce qu'elle va apporter aux apprenants, expliquer comment va se dérouler la formation, proposer les consignes pour favoriser un environnement d'apprentissage et d'échanges	Phase 1 : accueil et présentations (formateur et participants) Phase 2 : expression des attentes Phase 3 : quizz d'ouverture Phase 4 : présentation du programme de la formation et ce qu'elle va apporter.
<b>Situer les dimensions stratégiques et tactiques du dialogue social</b>	La place du dialogue social dans la régulation sociale Les rôles spécifiques du levier managérial et du levier représentatif Les trois fonctions du dialogue social et ses spécificités Les principales causes de dysfonctionnement du dialogue social Les différentes modalités de rencontre des partenaires sociaux : information, consultation, négociation	Exercice en sous-groupes
<b>Histoire et évolutions récentes des organisations syndicales</b>	L'origine et l'histoire des différents courants syndicaux Les évolutions en cours L'organisation et les méthodes de l'action syndicale	Exercice en sous-groupes
<b>Les enjeux d'une réunion avec un représentant du personnel et un salarié</b>	Comprendre l'univers de contrainte des représentants du personnel Une situation de communication spécifique Ecouter, reformuler, recentrer Désamorcer les tensions Conclure l'entretien	Jeu de rôle

**Après-midi :**

<b>Prévenir et gérer les tensions dans son équipe</b>	Identifier les facteurs de risques sociaux et psychosociaux Connaître les nouvelles formes de conflits : les conflits sans grève et les grèves sans conflits Identifier les formes possibles de comportements radicaux	Exercice collectif
<b>Adopter la bonne posture lors d'un conflit</b>	Clarifier les relations cachées Recadrer le problème Identifier un terrain d'entente et des solutions adaptées Développer ses compétences de négociateur Gérer son stress	Jeu de rôle
<b>Se positionner comme un acteur du dialogue social</b>	Les erreurs à ne pas commettre Les comportement à pratiquer vis-à-vis de l'équipe et vis-à-vis des représentants L'impact du management sur le climat social	Exercices en sous-groupes
<b>Conclusion</b>	Auto évaluation de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression Evaluation de la formation à chaud	Exercice individuel Quizz final sur les acquis de la formation Tour de table d'évaluation collective

## « Droit social pour manager »

Programme indicatif 1 jour

### Objectifs généraux :

Acquérir les bases juridiques pour exercer son rôle de manager en toute conformité

### Objectifs pédagogiques :

- Identifier les responsabilités sociales de l'activité de manager
- Détecter les points clés pour sécuriser juridiquement ses décisions
- Acquérir les outils pour gérer les exigences du droit social au quotidien

### Public :

Manager en situation de prise de poste, assistants RH

### Prérequis :

Pas de prérequis spécifiques

**Matin :** Tour de table d'introduction et de présentations des attentes de chacun - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
<b>Ouverture et introduction</b>	Accueillir, préciser le contenu de la formation et ce qu'elle va apporter aux apprenants, expliquer comment va se dérouler la formation, proposer les consignes pour favoriser un environnement d'apprentissage et d'échanges	Phase 1 : accueil et présentations (formateur et participants) Phase 2 : expression des attentes Phase 3 : quizz d'ouverture Phase 4 : présentation du programme de la formation et ce qu'elle va apporter.
<b>L'environnement social du manager</b>	La réglementation sociale applicable à l'entreprise l'articulation des normes juridiques Les conventions collectives applicables et leur portée Les normes internes à l'entreprise ou au groupe	Exercice en sous-groupes
<b>Embaucher, intégrer</b>	Connaître les caractéristiques des différents contrats de travail Repérer les points de vigilance concernant les différentes catégories de contrat	Exercice collectif
<b>L'exécution de la prestation de travail</b>	Connaître les règles encadrant le temps de travail et les différents régimes applicables (modulation, forfait, RTT...) Connaître les spécificités des repos, congés, heures supplémentaires, travail de nuit...	Exercice en sous-groupes

### Après-midi :

<b>Se positionner par rapport aux représentants du personnel</b>	La représentation du personnel dans l'entreprise Le cadre juridique de l'exercice d'un mandat de représentant Les spécificités de la culture syndicale française La complémentarité des rôles entre manager et représentant	Exercice en sous-groupes
<b>Gérer les absences et la sécurité</b>	Les différents types d'absence et les procédures appropriées Les bonnes postures lors du retour d'une maladie ou d'un accident du travail Le rôle du manager pour animer la sécurité et la QVT : focus sur les RPS	Jeu de rôle
<b>Le manquement aux règles et le pouvoir disciplinaire</b>	Connaître les sources du pouvoir disciplinaire et les catégories de faute Savoir graduer l'exercice du pouvoir hiérarchique du recadrage à la sanction Les erreurs à éviter et les comportements à pratiquer	Jeu de rôle
<b>Conclusion</b>	Auto-évaluation de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression Evaluation de la formation à chaud	Exercice individuel Quizz final sur les acquis de la formation Tour de table d'évaluation collective



## « La communication en cas de crise »

Programme indicatif 1 jour

### Objectifs généraux :

- S'entraîner à communiquer efficacement en cas de crise

### Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les enjeux de la communication en cas de crise
- Savoir analyser une situation et définir des niveaux de crise
- Comprendre le fonctionnement des médias dans la crise
- Utiliser les différents outils de la communication de crise
- Savoir faire face au risque de déstabilisation

### Public :

DRH, RRH, Responsable de communication, chef d'établissement

### Prérequis :

Connaissance des bases de la gestion de conflit

**Matin :** Tour de table d'introduction et de présentations des attentes de chacun - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
<b>Ouverture et introduction</b>	Accueillir, préciser le contenu de la formation et ce qu'elle va apporter aux apprenants, expliquer comment va se dérouler la formation, proposer les consignes pour favoriser un environnement d'apprentissage et d'échanges	Phase 1 : accueil et présentations (formateur et participants) Phase 2 : expression des attentes Phase 3 : quizz d'ouverture Phase 4 : présentation du programme de la formation et ce qu'elle va apporter.
<b>Définir le niveau d'alerte en fonction du contexte</b>	Analyser un contexte de crise et cartographier ses parties prenantes Utiliser l'échelle de criticité-occurrence Définir les niveaux d'alerte et les réactions appropriées	Etude de cas
<b>Comprendre le fonctionnement des médias dans la crise</b>	Les lois de la médiatisation La psychologie du travail des journalistes Le rôle particulier des médias sociaux	Exercice à partir d'illustrations vidéo

### Après-midi :

<b>La définition des axes de communication</b>	La construction d'un message Le « Questions-Réponses » La rédaction d'un communiqué de presse	Travail en sous-groupes
<b>La dialectique, une technique d'affrontement verbal</b>	Comprendre la tournure d'esprit et la façon de s'exprimer inspirée de la pensée dialectique Repérer les figures et les procédés dialectique dans un débat	Exercice collectif
<b>La méthode de l'interview télévisée</b>	Prendre la parole en public en situation de tension Apprendre à garder sa ligne et ne pas s'éloigner de son message	Mise en situation
<b>Conclusion</b>	Auto évaluation de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression Evaluation de la formation à chaud	Quizz final sur les acquis de la formation Tour de table d'évaluation collective



## « Prévenir et gérer les conflits sociaux »

Programme indicatif 1 jour

### Objectifs généraux :

- Acquérir une méthode pour intervenir efficacement en cas de conflit social

### Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les enjeux de la gestion d'un conflit
- Anticiper les situations à risques
- Maîtriser le fonctionnement d'une cellule de crise
- Savoir communiquer en situation de crise

### Public :

DRH, RRH, Responsable des relations sociales, chef d'établissement

### Prérequis :

Connaissance des bases du dialogue social

**Matin :** Tour de table d'introduction et de présentations des attentes de chacun - Rappel des objectifs et du programme

Séquence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique
Ouverture et introduction	Accueillir, préciser le contenu de la formation et ce qu'elle va apporter aux apprenants, expliquer comment va se dérouler la formation, proposer les consignes pour favoriser un environnement d'apprentissage et d'échanges	Phase 1 : accueil et présentations (formateur et participants) Phase 2 : expression des attentes Phase 3 : quizz d'ouverture Phase 4 : présentation du programme de la formation et ce qu'elle va apporter.
La notion de crise sociale dans le droit et dans les faits	Qu'est-ce qu'une crise : grève, conflit sans grève, crise psychosociale, crise médiatique... Le droit de grève et les comportements fautifs en cas de grève	Etude de cas
Décrypter les logiques conflictuelles des différents acteurs	La psychologie du conflit Les cultures syndicales de la grève et de la négociation Les temps du conflit et comment réagir	Etude en sous-groupes

## Après-midi :

Identifier et prévenir les tensions sociales	Les outils de la veille sociale Comment décoder les insatisfactions Des tensions individuelles au conflit collectif	Travail collectif
Faire face à la crise sociale	Comment constituer une cellule de crise Les décisions à prendre face aux modalités de conflit Les outils de gestion du conflit	Exercice en sous-groupes
La négociation et la communication en cas de conflit	Les phases d'une réunion de négociation sous tension Les clés de la communication en cas de crise sociale	Mise en situation
Conclusion	Auto évaluation de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression Evaluation de la formation à chaud	Quizz final sur les acquis de la formation Tour de table d'évaluation collective

## UNE EQUIPE D'EXPERTS A VOTRE SERVICE



**PHILIPPE DARANTIERE**  
Expert en accompagnement  
social des transformations



**CYPRIEN HACHARD**  
Consultant-formateur  
droit social



**CLAIRE GREGOIRE-SOTO**  
Psychologue du travail,  
consultante formatrice



**JOSEPH DARANTIERE**  
Consultant – Formateur -  
Psychologue



**CLOTILDE DUVERGER**  
Consultante formatrice  
Management, QVCT et RPS

## NOS ENGAGEMENTS ET NOS TARIFS DE FORMATION

Nous nous engageons à :

- Proposer une approche qui équilibre les savoirs, les méthodes et les outils, en présentiel ou à distance, ajustée à vos problématiques et de votre contexte.
- Mettre à votre disposition des formateurs spécialement choisis pour leur approche à la fois pédagogique et opérationnelle sur les différents thèmes de formation proposés.
- Fournir les moyens et outils pédagogiques nécessaires à l'organisation de sessions de formations par groupes de 4 participants minimum à 12 maximum (autre cas : nous consulter).
- Etablir un calendrier de formation dans un délai de 5 jours à compter de la validation de la commande, en recherchant avec vous la meilleure réactivité de déploiement.
- Proposer des tarifs évalués en fonction de l'effectif, du thème, de la spécificité et de la durée de la formation. Une proposition tarifaire vous est adressée après un entretien initial d'évaluation de vos besoins. Les coûts de nos formations s'inscrivent dans la gamme tarifaire du marché et sont une base de discussion avec le client (*exemple : après l'évaluation des besoins d'un CODIR pour améliorer le dialogue social avec le CSE, nous avons construit un projet de formation facturé 1950€ HT/ jour ; sollicité par un service RH, nous avons élaboré un projet de formation des managers à la prévention des RPS facturé 800€ HT par demi-journée*).

## L'ÉQUIPE QUI VOUS ACCUEILLE



**AURELIE VINATIER**  
Responsable du support  
administratif



**THEO LEDOUBLET HACHARD**  
Assistant pôle support



**KELLY LABADY**  
Assistant pôle support

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les inscriptions aux formations organisées par Reseuro impliquent l'adhésion pleine et entière du responsable de l'inscription et du participant aux présentes conditions générales de vente, sauf dérogation écrite et expresse Reseuro.

## 1 - Inscription

Toute inscription à une formation doit être confirmée par écrit à l'aide du devis dûment signé pour les formations intra-entreprises, ou du bulletin d'inscription dûment complété pour les formations inter-entreprises.

## 2 – Confirmation d'inscription, programme, convention de formation, modalités d'accès et attestation de suivi de formation

Dès réception, une inscription validée est adressée au responsable de l'inscription, comportant le programme de la formation concernée et la convention de formation en double exemplaire. Un exemplaire dûment signé par le responsable de l'inscription doit impérativement être retourné à Reseuro avant le début de la formation. Sauf cas contraire, une convocation précisant la date, le lieu et les horaires de la formation ainsi que le règlement intérieur de l'organisme de formation est adressée au responsable formation avant le début de la formation.

La liste des participants à la formation est modifiable jusqu'à cinq jours avant la date de la formation. En cas de modification, le client fera parvenir une liste de présence à jour à Reseuro.

A l'issue de chaque formation, l'organisme de formation transmet au responsable de l'inscription :

- soit une attestation d'assiduité pour chaque participant, pour un stage en présentiel,
- soit un certificat de réalisation pour chaque participant, pour un stage en distanciel,
- et la facture correspondante.

## 3- Règlement intérieur

Les participants sont soumis à des règles de discipline et de comportement qu'ils sont tenus de respecter. Ces règles sont précisées dans le règlement intérieur qui leur est transmis en même temps que leur convocation.

## 4- Accessibilité aux personnes handicapées

Dans le cas d'une problématique liée à une situation de handicap qui pourrait être rencontrée lors de la formation, le client la signale préalablement au début du stage à l'organisme de formation pour envisager ses modalités possibles d'accompagnement.

## 5- Annulation

Toute demande d'annulation d'une inscription à l'initiative du participant ou du responsable de l'inscription doit être notifiée par écrit à Reseuro, et parvenir au moins 10 jours calendaires avant le début de la formation. Pour toute annulation d'inscription effectuée moins de 10 jours calendaires avant la formation ou en cas d'absence du participant inscrit, Reseuro facturera au client un dédit de :

- 100% du coût de préparation prévu avant l'animation du stage
- 50% des frais d'animation pour toute annulation entre 5 et 10 jours ouvrés avant l'animation du stage
- 100% des frais d'animation pour toute annulation dans les 5 jours ouvrés avant l'animation du stage

Ce montant n'est pas imputable sur le budget formation de l'entreprise inscrite.

Toute formation commencée est due en totalité. Toutefois, lorsqu'un participant ne peut réellement pas assister à une formation à laquelle il est inscrit, il peut être remplacé par un collaborateur de la même entreprise.

Reseuro se réserve le droit d'ajourner une session au plus tard 15 jours calendaires avant le début de celle-ci, si le nombre de participants inscrit est jugé pédagogiquement insuffisant. Dans ce cas, Reseuro s'engage à prévenir immédiatement le client et à lui proposer une solution alternative ou suppléante.

## 6- Prévention des ruptures de parcours et de gestion des abandons

Les motifs de rupture de parcours de formation sont de plusieurs ordres et sont traités différemment.

Les règles en cas d'absence sont rappelées dans le Règlement intérieur et dans la Convention de formation signée préalablement au début de la formation.

Dans tous les cas, un dialogue avec le Directeur de Res-EuroConseil et le formateur est possible pour adapter la formation au bénéfice du stagiaire.

– Un questionnaire est envoyé aux stagiaires afin qu'il puisse exprimer leurs attentes et permettre au formateur d'adapter la formation en fonction de celles-ci.

– Le « livret d'accueil » donne les informations concernant son contenu et son déroulement.

### PENDANT LA FORMATION :

Le contenu de la formation comporte des modalités pédagogiques visant à favoriser l'implication et la participation active des stagiaires. Ces modalités s'appuient notamment sur des exercices collectifs. Le détail de ces modalités est indiqué dans le programme de formation, le déroulé pédagogique et le livret d'accueil. Le formateur s'attache à favoriser la participation de chacun aux exercices collectifs et intervient si nécessaire auprès des stagiaires s'il décèle des signes de non-participation à ces exercices.

### CAS SPECIFIQUES :

Abandon ou rupture pour motif de santé :

a. Si l'annulation de la formation a lieu avant le début de la formation, une nouvelle date est recherchée avec le stagiaire et/ou le donneur d'ordre après son rétablissement dans les 21 jours qui suivent la fin de la formation. Dans le cas où la formation fait l'objet d'un financement par l'OPCO, ce dernier est prévenu.

b. Si le stagiaire abandonne la formation en cours de formation, une nouvelle date est recherchée avec le stagiaire et/ou le donneur d'ordre après son rétablissement dans les 21 jours qui suivent la fin de la formation afin de finir le programme. L'OPCO qui prend en charge la formation est prévenu. Si une nouvelle date ne peut être trouvée dans les 21 jours qui suivent la date de fin de la formation initiale, un coût de 100% du montant la formation est facturé au donneur d'ordre.

### AVANT LA FORMATION :

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Abandon ou rupture pour motif d'insatisfaction :

Si le stagiaire abandonne la formation en cours de formation pour des raisons d'insatisfaction ou d'incompatibilité avec le formateur, le Directeur de Res-EuroConseil entend le stagiaire et le formateur, soit successivement, soit ensemble :

Si l'insatisfaction est fondée sur des faits justifiés, Res-EuroConseil annule la formation et informe le donneur d'ordre, et éventuellement l'OPCO de l'abandon de la formation. La formation abandonnée par le stagiaire n'est pas facturée. Si l'insatisfaction est non démontrée ou n'est pas fondée sur des faits avérés (mouvement d'humeur, motif extérieur à l'acte de formation), Res-EuroConseil informe le donneur d'ordre, et un coût de 100% du montant la formation est facturée. Si un compromis possible est trouvé avec le stagiaire (changement de formateur, de salle de formation, modification de la pédagogie, remise de documentation), la formation abandonnée est reprise.

Abandon ou rupture pour motif disciplinaire :

Si le formateur est conduit à prononcer une exclusion pour motif disciplinaire en cas de non-respect du règlement intérieur de la formation, le Directeur de Res-EuroConseil est informé par le formateur qui lui communique par écrit le compte-rendu détaillé des circonstances ayant conduit à la décision d'exclusion :

– En cas d'exclusion temporaire, le stagiaire peut être admis à reprendre le cours de la formation sans préjudice financier, mais sans pouvoir bénéficier d'une reprise de la séquence de formation pendant laquelle il a été exclu. Le Directeur de Res-EuroConseil informe le donneur d'ordre selon les règles édictées dans le règlement intérieur. Le certificat de réalisation ou l'attestation d'assiduité mentionne une assistance partielle à la formation sans donner de motif.

– En cas d'exclusion définitive, le Directeur de Res-EuroConseil informe le donneur d'ordre, et la totalité du coût de la formation est facturée. Il n'est délivré aucun certificat de réalisation ou attestation d'assiduité.

## 7- Tarifs - Paiement

Le prix des formations est indiqué sur chaque devis en Euros hors taxes et prévoit les frais de restauration. Les factures émises par Reseuro sont payables comptant et sans escompte, par chèque, virement bancaire ou postal. A défaut, des pénalités de retard seront facturées. Ainsi, toute facture non payée à l'échéance porte intérêt, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à un taux annuel égal à trois fois le taux de l'intérêt légal, calculé par mensualité. En cas de non règlement des factures, le client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues. Toute facture recouvrée par service contentieux sera majorée à titre de clause pénale non réductible au sens de l'article 1229 du Code civil, d'une indemnité fixée forfaitairement à 20% du montant des factures impayées et ce, sans préjudice des dommages intérêts qui pourraient lui être dus. Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due de plein droit au créancier en cas de retard de paiement est de 40 euros, sauf justification de frais plus élevés.

En cas de prise en charge du paiement d'une facture par un organisme payeur extérieur, Reseuro devra être informé par le client préalablement à la réalisation de l'action de formation. Il appartient au responsable de l'inscription de communiquer à cet organisme tous les éléments qui lui sont indispensables pour assurer le paiement. Si celui-ci n'était pas effectué, Reseuro serait fondée à réclamer le montant de ce paiement à l'entreprise inscrite, solidairement débitrice à son égard et le montant des pénalités pour retard de paiement.

## 8 – Election de domicile

Pour l'exécution du Contrat, les parties conviennent de faire élection de domicile dans les conditions suivantes :

Pour Reseuro : c/o Res-EuroConseil SAS, 5 Villa Marthe, 92000 NANTERRE,

Pour le Client à l'adresse mentionnée lors de la prise de commande.

## 9 – Compétence - Contestation

Sera seul compétent en cas de litige de toute nature ou de contestation relative à la formation ou l'exécution de la commande, le Tribunal de Commerce de Nanterre ou son Président en matière de

référé à moins que Reseuro ne préfère saisir toute autre juridiction compétente. Le client accepte cette attribution de juridiction sans aucune restriction ni réserve. Ces conditions générales de vente sont applicables à compter du 1er janvier 2021.



# Reseuro

Régulation sociale et transformation

## 1166

ENTREPRISES<sup>1</sup>  
ACCOMPAGNÉES

## 25

ANNÉES  
D'EXPÉRIENCE

## 18K

PERSONNES<sup>1</sup>  
FORMÉES

## 97%

DES PARTICIPANTS<sup>2</sup>  
SATISFAITS

## 138

NÉGOCIATIONS<sup>1</sup>  
ACCOMPAGNÉES

(1) SUR LA PÉRIODE 2008-2022

(2) NOTE CALCULÉE SUR LE TOTAL DES AVIS DES 515 BÉNÉFICIAIRES EN 2022

*Reseuro intervient en formation et en conseil depuis 1998*



TRANSFORMATION & QVCT



RELATIONS SOCIALES



SANTÉ & MANAGEMENT



GESTION DE CRISE

## NOUS CONTACTER

N'hésitez pas à nous contacter :

- par téléphone : 01 47 21 04 26
- par mail : [contact@reseuro.com](mailto:contact@reseuro.com)

[www.reseuro.com](http://www.reseuro.com)