

# NOS OFFRES DE FORMATION

ANNEE 2021



**CENTRE FICHTER**

21, lotissement Candassamy  
97410 Saint-Pierre

Tél : 0262 33 18 11  
[centrefichter@centrefichter.fr](mailto:centrefichter@centrefichter.fr)

## Qui sommes-nous ?

Le Centre FICHTER accompagne les entreprises et organisations dans la prévention, la prise en charge et la mise en œuvre des éléments de qualité de vie au travail.

Il rassemble des compétences complémentaires : psychologues du travail, psychologues cliniciens, médecins psychothérapeutes et spécialisés dans le travail en entreprise et en collectivités, coach, ainsi que des formateurs confirmés.

Toutes nos formations s'inscrivent dans une démarche de transformation et de changement, propre à chaque demandeur. C'est pourquoi, après l'analyse de votre demande, les offres qui vous sont présentées dans notre catalogue de formation peuvent être modulées et adaptées à vos besoins et à la réalité de votre terrain.

Les prestations ont lieu dans locaux du Centre Fichter à Saint-Pierre, ou dans des locaux mis à disposition par la structure.

Les formations peuvent être prises en charge dans le cadre de la formation continue ou du CPF.

*Le Centre FICHTER est un organisme de formation certifié QUALIOP1, référencé par les OPCO (datadock), enregistré au catalogue qualité de la Région Réunion, et habilité par l'INRS (iRPS)*

Notre objectif :

- répondre à des besoins de terrain
- apporter des outils appropriés  
et co-construire des solutions propres à chaque participant

pour aboutir à

**l'amélioration durable des conditions de travail**

## ***Les Risques Psycho-Sociaux – La Qualité de Vie au Travail p.3***

### **Le stress des managers**

Identifier la source pour le faire disparaître.....p.4

### **Prévention des RPS et amélioration de la qualité de vie au travail**

Le rôle de l'encadrement.....p.5

### **Le CSSCT et les RPS**

Mise en place d'une dynamique de prévention.....p.6

### **La souffrance au travail**

Anticiper la prise en charge et développer des moyens de prévention.....p.7

## ***Les situations critiques p.8***

### **Gestion des conflits internes**

Construire une démarche de résolution de problème.....p.9

### **Gestion des conflits externes**

Prévenir et savoir gérer les situations d'agressivité.....p.10

### **Évènements traumatiques en milieu de travail**

Prévenir, gérer et prendre en charge.....p.11

## ***Pour une communication « saine » p.12***

### **Mieux communiquer**

et favoriser la circulation des informations dans l'Organisation.....p.13

### **Courtoisie et respect en milieu de travail**

Prévenir les comportements d'incivilité.....p.14

### **Cohésion d'équipe**

Améliorer la communication et la dynamique de groupe.....p.15

## ***Le développement professionnel des managers p.16***

### **Face aux enjeux renouvelés : développer sa posture managériale**

Grâce aux ateliers de Co-Développement, développer et adapter sa posture de manager au contexte afin de pérenniser l'efficacité collective de son équipe.....p.17

### **Motiver ses collaborateurs**

et maintenir le Sens au travail.....p.18

### **Renforcer la cohésion d'équipe dans le cadre du changement**

Concevoir et anticiper les périodes de changement.....p.19

## *Risques Psycho-Sociaux et Qualité de Vie au Travail*

« **Les RPS** ont des effets **délétères sur la santé des travailleurs**. Plusieurs mécanismes étiologiques (effets des stressors de type psychosocial, augmentation de la tension artérielle, comportements à risque...) expliquent **l'association** entre facteurs de RPS et différents indicateurs de santé à la fois physique et mentale. Au regard d'une littérature ayant souligné les liens existant entre facteurs de RPS et **maladies cardio-vasculaires, Troubles Musculo-Squelettiques ou pathologies mentales** (dépression, anxiété), les RPS se révèlent être un enjeu majeur en termes de santé publique. De plus, ils ont également un **impact sur l'entreprise**. On peut noter un lien entre l'apparition de ces risques et **l'absentéisme**, le taux élevé de rotation du personnel, le non-respect des horaires ou des exigences de qualité, des problèmes de discipline, **la réduction de la productivité**, des accidents de travail et des incidents, la non-qualité (augmentation des rebuts et des malfaçons, etc.), **une dégradation du climat social**, des atteintes à l'image de l'entreprise... »

Ministère de l'emploi, du travail et  
de la formation professionnelle et du dialogue social

### Le stress des managers

Identifier la source pour le faire disparaître.....p.4

### Préventions des RPS et amélioration de la qualité de vie au travail

Le rôle de l'encadrement.....p.5

### Le CSSCT et les RPS

Mise en place d'une dynamique de prévention.....p.6

### La souffrance au travail

Anticiper sa prise en charge  
et développer des moyens de prévention.....p.7

## Le stress des managers

Identifier la source pour le faire disparaître



### OBJECTIFS :

- Développer sa résistance aux agents stressants en milieu de travail
- Favoriser la qualité de vie et de travail dans sa structure

### Le stress et ses conséquences

**Situez-vous et faites le point**, grâce à des tests, des exercices, des supports vidéo et aux échanges autour de cas concrets, rapportés du terrain par les participants.

- ✓ Identifier les causes du stress dans votre milieu de travail
- ✓ Connaître vos propres stratégies d'adaptation

### Des solutions

S'approprier les outils afin de :

- ⊕ Gérer son temps et ses priorités
- ⊕ Analyser les limites (des lois, des règles, de soi)
- ⊕ Prendre du recul (Soi // travail)
- ⊕ Anticiper et prévenir : identifier ses besoins, développer sa propre stratégie antistress

🕒 Mise en pratique

### Et le stress des autres ?

S'approprier les outils afin de :

- ⊕ Réguler le stress dans son équipe
  - ✓ Identifier les signaux d'alerte
  - ✓ Ne pas laisser empirer une situation critique
- ⊕ Développer une attitude relationnelle constructive

🕒 Mise en pratique

**Public** : Direction, encadrement

**Conditions** : Groupe de 10 personnes maximum

**Organisation** : 2 jours + 1 jour, différé de 2 semaines, dans les locaux du Centre Fichter ou mis à disposition par la structure

*Pédagogie interactive, riche en outils, mises en situation, débats et exercices de relaxation rapide, facilement utilisables*

## Prévention des Risques Psycho-Sociaux et amélioration de la Qualité de Vie au Travail : le rôle de l'encadrement



Adopter un  
management  
prévenant

**OBJECTIFS :** Aider les managers à

- Prévenir et à gérer la souffrance de leurs collaborateurs
- Favoriser le bien-être au travail

### Un manque de Sens et ses conséquences

**Situez-vous et faites le point**, grâce à des exercices, des supports vidéo, des échanges autour de cas concrets, rapportés du terrain par les participants.

- ✓ Identifier le rôle du manager dans le bien-être au travail
- ✓ Comprendre la souffrance (historique, lien avec le travail, sens du travail...)
- ✓ Connaître les facteurs déclenchants dans l'entreprise

### Des solutions

S'approprier les outils afin de :

🕒 *Mise en pratique*

- ⊕ Identifier les signaux d'alerte précoces
- ⊕ Identifier les exigences du travail (*prescrit/réel*)
- ⊕ Favoriser la communication au sein de l'entreprise
- ⊕ Mettre en place des retours et partages d'expériences  
⇒ *co-construction du savoir*
- ⊕ Transformer un conflit en compromis  
⇒ *co-construction de solutions*
- ⊕ Renforcer le Sens du travail  
⇒ *savoir où l'on va, ensemble (projet)*

**Public** : Direction, encadrement

**Conditions** : Groupe de 10 personnes maximum

**Organisation** : 2 jours + 2\*1/2 jour, différés de 2 semaines,  
dans les locaux du Centre Fichter ou mis à disposition par la structure

*Pédagogie interactive, mises en situation, partages d'expériences,  
suivi de la mise en pratique des outils acquis*

# Le CSSCT et les Risques Psycho-Sociaux

Mise en place d'une dynamique de prévention



## OBJECTIFS :

- Mieux comprendre, en tant que membre du CSSCT, les risques psychosociaux et leurs enjeux
- Cerner le rôle central du CSSCT dans la prévention et la gestion des RPS
- Contribuer à une politique globale de santé au travail et de prévention des risques.

## Les Risques ...

**Situez-vous et faites le point**, grâce à des tests, exercices, des supports vidéo et aux échanges autour de cas concrets, rapportés du terrain par les participants.

- ✓ Connaître le rôle du CSSCT et le cadre juridique
- ✓ Comprendre la souffrance (historique, lien avec le travail...)
- ✓ Identifier les facteurs déclencheurs dans la structure

## Des solutions

S'approprier les outils afin de :

🕒 *Mise en pratique*

### Repérer les situations individuelles

- ⊕ Identifier les signaux d'alerte précoces
- ⊕ Mener des entretiens adaptés
- ⊕ Connaître les interlocuteurs pertinents en fonction des situations

### Anticiper et prévenir

- ⊕ Élaborer des outils de vigilance et de pilotage spécifiques à la structure
- ⊕ Favoriser la communication et la remontée des informations au sein de la structure

**Public** : Membres du CSSCT, personnes participant à la prévention des RPS dans la structure

**Conditions** : Groupe de 10 personnes maximum

**Organisation** : 2 jours + 2\*1/2 jour, différés de 2 semaines, dans les locaux du Centre Fichter ou mis à disposition par la structure

*Pédagogie participative, travail en groupe, partages d'expériences, élaboration d'outils internes adaptés*

## La souffrance au travail

Quels outils en milieu de travail ?



### OBJECTIFS :

Donner à l'équipe RH des outils pour aborder et gérer les cas de souffrance au travail

### Un mal-être...

Faites le point, grâce à des exercices, des supports vidéo et aux échanges autour de cas concrets, rapportés du terrain par les participants.

- ✓ Comprendre la souffrance (historique, lien avec le travail...)
- ✓ Connaître les facteurs déclencheurs dans l'entreprise
- ✓ Savoir identifier les signaux d'alerte précoces

### Des solutions

S'approprier les outils afin de :

🕒 Mise en pratique

- ⊕ Adopter une attitude appropriée et fixer les limites de son intervention
  - ⇒ Définir son positionnement en fonction de la gravité de la situation
- ⊕ Évaluer la sévérité des symptômes et le risque suicidaire
- ⊕ Accompagner et orienter
- ⊕ Mener des enquêtes en milieu professionnel
- ⊕ Anticiper

**Public** : Equipe des Ressources Humaines

**Conditions** : Groupe de 10 personnes maximum

**Organisation** : 2 jours + 1/2 jour différé d'un mois dans les locaux du Centre Fichter ou mis à disposition par la structure

*Pédagogie interactive, mises en situation, partages d'expériences, suivi de la mise en pratique des outils acquis*



## Les situations critiques

*« Etre capable d'agir de manière pertinente face aux situations délicates est une compétence indispensable en milieu professionnel. Savoir se relever et apprendre de ces situations, contribue au remaniement des Organisations et de ce fait, participe à l'amélioration des conditions de travail et de productivité des entreprises. »*

### Gestion des conflits internes

Construire une démarche de résolution de problème .....p.9

### Gestion des conflits externes

Prévenir et savoir gérer les situations d'agressivité.....p.10

### Évènements traumatiques en milieu de travail

Prévenir, gérer et prendre en charge.....p.11

## La gestion des conflits internes

Construire une démarche de résolution de problèmes



### OBJECTIFS :

- Régler les problèmes conflictuels par le dialogue
- Analyser et construire une démarche de résolution de problème

### Le conflit...

**Situez-vous et faites le point**, grâce à des tests, des exercices, des supports vidéo et aux échanges autour de cas concrets, rapportés du terrain par les participants.

- ✓ Différencier les tensions, la crise et le conflit
- ✓ Identifier les causes et étapes d'un conflit
- ✓ Connaître les différentes réactions générées par le conflit
- ✓ Identifier son propre style dans sa façon d'aborder le conflit

### Des solutions

S'approprier les outils afin de :

⊕ *Mise en pratique*

#### Faire face à un conflit

- ⊕ Connaître les étapes de résolution d'un conflit
- ⊕ Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.
- ⊕ Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.
- ⊕ Changer le conflit destructeur en confrontation productive

#### Prévenir les conflits

- ⊕ Adopter une communication efficace
- ⊕ Restaurer un cadre en régulant et traitant les transgressions
- ⊕ Comprendre les « jeux psychologiques » pour les éviter
- ⊕ Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit

**Public** : Encadrement

**Conditions** : Groupe de 10 personnes maximum

**Organisation** : 2 jours + 1 jour différé d'un mois  
dans les locaux du Centre Fichter ou mis à disposition par la structure

*Pédagogie interactive, mises en situation, partages d'expériences,  
suivi de la mise en pratique des outils acquis*

## La gestion des conflits externes

Prévenir et savoir gérer les situations d'agressivité



### OBJECTIFS :

Protéger ses collaborateurs face à un public difficile, voire violent

### Agressivité et violence ...

**Situez-vous et faites le point**, grâce à des tests, des exercices, des supports vidéo et aux échanges autour de cas concrets, rapportés du terrain par les participants.

- ✓ Identifier les causes et les étapes d'un conflit
- ✓ Connaître les différentes réactions générées par le conflit
- ✓ Identifier ses mécanismes de fonctionnement

### Des solutions

S'approprier les outils afin de :

- ⊕ Repérer les signes annonciateurs de violence chez son interlocuteur
- ⊕ Ne pas aggraver la situation de conflits
- ⊕ Utiliser les techniques de désamorçage du conflit et de gestion de son interlocuteur
- ⊕ Faire face aux violences verbales et physiques
- ⊕ Gérer la suite
  - ⇒ *Prise de recul*
  - ⇒ *Techniques de relaxation rapide*

**Public** : Personnel confronté à un public

**Conditions** : Groupe de 10 personnes maximum

**Organisation** : 2 jours + 1 jour différé d'un mois  
dans les locaux du Centre Fichter ou mis à disposition par la structure

*Pédagogie participative, mises en situation, partages d'expériences,  
et exercices de relaxation rapide, facilement utilisables*

## Évènements traumatiques en milieu de travail

Prévenir, gérer et prendre en charge



### OBJECTIFS :

Protéger et accompagner ses collaborateurs lors d'événements potentiellement traumatisants en milieu de travail

### Un évènement traumatique ...

**Situez-vous et faites le point**, grâce à des mises en situation, des supports vidéo et aux échanges autour de cas concrets, rapportés du terrain par les participants.

- ✓ Identifier les facteurs de risques présents dans votre structure
- ✓ Connaître les différentes réactions générées par un événement potentiellement traumatisant

### Des solutions.

S'approprier les outils afin de :

- ⊕ Faire face aux violences
  - ⇒ Conduites à tenir lors de violence verbale
  - ⇒ Conduites à tenir lors de violence physique
- ⊕ Mettre en place les démarches de soutien et de prise en charge
  - ⇒ Médico-psychologique, judiciaire, sociale et professionnelle
- ⊕ Décrypter les réactions individuelles
  - ⇒ **Immédiates** : physiques, émotives, comportementales, cognitives
  - ⇒ **Différées** : le stress post-traumatique
- ⊕ Connaître les principes fondateurs de prévention au niveau de :
  - ⇒ L'environnement de travail
  - ⇒ L'organisation du travail
  - ⇒ La conception et l'aménagement des lieux de travail

**Public** : Direction, membres du CSE, personnes ressources en santé et sécurité au travail

**Conditions** : Groupe de 10 personnes maximum

**Organisation** : 2 jours + 1 jour différé d'un mois dans les locaux du Centre Fichter ou mis à disposition par la structure

*Pédagogie interactive, mises en situation, partages d'expériences, suivi de la mise en pratique des outils acquis*

## ***Pour une communication « saine »***

*« Connaître et comprendre les enjeux de la communication et du vivre ensemble au sein d'une Organisation de travail, sont de véritables clés pour améliorer les conditions de travail et productivité d'une entreprise. ».*

### **Mieux communiquer**

et favoriser la circulation des informations dans l'Organisation..... p.13

### **Courtoisie et respect en milieu de travail**

Prévenir les comportements d'incivilité.....p.14

### **Cohésion d'équipe**

Améliorer la communication et la dynamique de groupe.....p.15

## Mieux communiquer

et favoriser la circulation des informations dans l'Organisation



### OBJECTIFS :

Acquérir les outils nécessaires pour communiquer efficacement et de façon constructive dans son milieu professionnel

### Défaut de communication...

**Situez-vous et faites le point**, grâce à des tests, des exercices, des supports vidéo et aux échanges autour de cas concrets, rapportés du terrain par les participants.

- ✓ Mieux se connaître pour mieux communiquer
- ✓ Connaître les enjeux de la relation de communication
- ✓ Identifier son mode de communication et celui de ses interlocuteurs

### Des solutions

S'approprier les outils afin de :

- ⊕ Adopter une posture de neutralité bienveillante
- ⊕ Créer un climat de confiance et de coopération
- ⊕ Maîtriser les techniques de questionnement efficaces
- ⊕ Gérer les situations de communication difficiles
- ⊕ Développer un comportement assertif
- ⊕ Améliorer ses conduites de réunion

🕒 *Mise en pratique*

**Public** : Direction, encadrement

**Conditions** : Groupe de 10 personnes maximum

**Organisation** : 2 jours + 1 jour différé d'un mois  
dans les locaux du Centre Fichter ou mis à disposition par la structure

*Pédagogie interactive, mises en situation, partages d'expériences,  
suivi de la mise en pratique des outils acquis*

## Courtoisie et respect en milieu de travail

Prévenir les comportements d'incivilité



### OBJECTIFS :

Cibler et agir sur les situations d'incivilité afin d'améliorer la qualité de vie au travail

### Incivilités...

**Situez-vous** et **faites le point**, grâce à des tests, des exercices, des supports vidéo et aux échanges autour de cas concrets, rapportés du terrain par les participants.

- ✓ Connaître les multiples facettes de l'incivilité (causes et effets)
- ✓ Recueil des incidents au sein de l'organisation
- ✓ Identifier ses propres comportements et leurs impacts

### Des solutions

S'approprier les outils afin de :

- ⊕ Identifier les incivilités externes / internes
- ⊕ Mettre en réflexion et communiquer autour de ceux-ci
- ⊕ Réguler systématiquement les situations déviantes
- ⊕ Apprendre la courtoisie des messages

🕒 *Mise en pratique*

**Public** : Tout public

**Conditions** : Groupe de 10 personnes maximum

**Organisation** : 2 jours  
dans les locaux du Centre Fichter ou mis à disposition par la structure

*Pédagogie interactive, mises en situation, partages d'expériences,  
mise en commun d'une charte du bien vivre ensemble*

## Cohésion d'équipe

Améliorer la dynamique de groupe



### OBJECTIFS :

Mieux comprendre le fonctionnement de son équipe et acquérir les outils nécessaires pour améliorer sa communication et la dynamique du groupe

### La mé-communication ...

**Situez-vous et faites le point**, grâce à des tests, des exercices et aux échanges autour de cas concrets, rapportés du terrain par les participants.

- ✓ Connaitre la dynamique actuelle du groupe
- ✓ Repérer son type de personnalité et son mode de communication
- ✓ Identifier les modes de communication de ses interlocuteurs

### Des solutions

S'approprier les outils afin de :

- ⊕ Comprendre ses propres comportements
- ⊕ Mieux communiquer en comprenant le mode préférentiel de chacun
- ⊕ Identifier les besoins, les forces et les points de vigilance de l'équipe
- ⊕ Elaborer d'un plan d'actions pour améliorer la cohésion de l'équipe

🕒 *Mise en pratique*

**Public** : Tout public

**Conditions** : Groupe de 10 personnes maximum

**Organisation** : 2 jours + 1 jour  
dans les locaux du Centre Fichter ou mis à disposition par la structure

*Pédagogie interactive, mises en situation, partages d'expériences, autodiagnostic  
élaboration d'un plan d'actions*



## ***Développement professionnel des managers***

*« Identifier ses propres motivations professionnelles ainsi que celles de ces collaborateurs et être en capacité de prendre du recul sur ses pratiques professionnels sont des processus favorisant l'évolution des compétences et des savoirs, mobilisés en milieu de travail. »*

### **Face aux enjeux renouvelés : développer sa posture managériale**

Le co-développement managérial : une communauté d'apprentissage .....p.17

### **Motiver ses collaborateurs**

et maintenir le Sens au travail .....p.18

### **Renforcer la cohésion d'équipe dans le cadre du changement**

Concevoir et anticiper les périodes de changement.....p.19

## Face aux enjeux renouvelés : développer sa posture managériale

Une communauté d'apprentissage



### OBJECTIFS :

Formation-action permettant à chacun d'améliorer sa pratique professionnelle en créant une communauté d'apprentissage autour d'une problématique professionnelle

### Des managers isolés ...

Le partage d'une préoccupation, d'une problématique, d'un projet permet

- ✓ de développer ses capacités d'accompagnement
- ✓ de prendre conscience qu'un problème n'est pas une incompétence
- ✓ d'interroger ses certitudes en restant expert de sa propre situation

### Une solution

Un processus en six étapes permettant :

- ⊕ De structurer la parole
- ⊕ D'améliorer l'écoute
- ⊕ De permettre la réflexion
- ⊕ D'inciter à l'action
- ⊕ De développer la coopération interservices

**Public** : Managers

**Conditions** : Groupe de 3 à 8 personnes

**Organisation** : sessions mensuelles de 3 heures  
Autant de sessions qu'il y a de participants

**Lieu** : dans les locaux du Centre Fichter ou mis à disposition par la structure

*Partage structuré autour des préoccupations professionnelles des participants,  
création d'un nouveau modèle de dynamique holistique aux bénéfices pérennes*

## Motiver ses collaborateurs

et maintenir le sens du travail



### OBJECTIFS :

Adapter son management pour amplifier les motivations et prévenir la démotivation au sein de son équipe

### Démotivation...

**Situez-vous et faites le point**, grâce à des tests, des exercices, des supports vidéo et aux échanges autour de cas concrets, rapportés du terrain par les participants.

- ✓ Comprendre les mécanismes psychologiques en jeu dans la motivation
- ✓ Connaitre ses propres motivations professionnelles
- ✓ Identifier les besoins de ses collaborateurs
- ✓ Savoir repérer les signes de motivation/démotivation dans son entreprise

### Des solutions

S'approprier les outils afin de :

- ⊕ Identifier les sources de motivations de son entreprise
  - ⇒ Mettre en place des techniques de motivation efficaces
- ⊕ Améliorer la communication au sein de l'entreprise
  - ⇒ Optimiser ses conduites de réunion
- ⊕ Maintenir le sens au travail
  - ⇒ Renforcer le collectif et les conduites de projet
  - ⇒ Utiliser les fondamentaux de la reconnaissance

🕒 Mise en pratique

**Public** : Encadrement

**Conditions** : Groupe de 10 personnes maximum

**Organisation** : 2 jours + 1 jour différé de deux semaines  
dans les locaux du Centre Fichter ou mis à disposition par la structure

*Pédagogie interactive, autodiagnostic, mises en situation, partages d'expériences, suivi de la mise en pratique des outils acquis*

## Renforcer la cohésion d'équipe dans le cadre du changement



### OBJECTIFS :

Engager les équipes dans une dynamique de changement

### Le changement ...

Concevoir et anticiper les périodes de changement :

- ✓ Comprendre les mécanismes du changement
- ✓ Faire face aux résistances au changement
- ✓ Mettre en œuvre la conduite face aux changements

### Des solutions

S'approprier les outils afin de :

- # Traiter ses collaborateurs comme des clients
  - ⇒ Conclure des accords gagnant-gagnant
- # Trouver des solutions innovantes en équipe
  - ⇒ Révéler les potentiels de ses collaborateurs
- # Aider l'équipe à comprendre sa contribution
  - ⇒ Rendre "acteur" ses collaborateurs en leur donnant des marges de manœuvre

🕒 Mise en pratique

**Public** : Encadrement

**Conditions** : Groupe de 10 personnes maximum

**Organisation** : 2 jours + 1 jour différé de deux semaines  
dans les locaux du Centre Fichter ou mis à disposition par la structure

*Pédagogie interactive, mises en situation, partages d'expériences,  
suivi de la mise en pratique des outils acquis*