



CATALOGUE DES FORMATIONS 2026

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 Consultants**)
- A.2 Une relation authentique avec mes clients (**MG Consultants**)
- A.3 Gestion de l'agressivité verbale et physique (**Crime Control & CRESEPT**)
- A.4 Accueil et vente en magasin circuits courts (**IFAPME**)
- A.5 Appliquer des techniques de vente efficaces (**MG Consultants & IFAPME**)
- A.6 Négociation en vente et gestion des clients exigeants (**MG Consultants**)
- A.7 La gestion des clients difficiles (**Bruxelles Formation & IFAPME**)
- A.8 Faire de la plainte un échange réussi (**Bruxelles Formation**)

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 & Bruxelles Formation**)
- B.2 Mieux intégrer et fidéliser les jeunes générations (**MG Consultants & UCM Formations**)
- B.3 Devenir chef de ses anciens collègues (**IRM**)
- 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 Consultants & Bruxelles Formation**)
- B.6 La gestion du stress passe par une bonne gestion de son temps (**MG Consultants & efp**)
- B.7 Atelier pratique de la gestion du stress (**Vidyas**)
- B.8 Devenir le Capitaine du jour (**MG Consultants**)
- B.9 Les clés pour prévenir et désamorcer les conflits (**UCM Formations**)
- B.10 Tutorat : intégrer les nouveaux collaborateurs avec succès (**La Maison De La Formation MDF & IFAPME**)
- B.11 Prévenir et gérer les conflits (**Bruxelles Formation**)

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 Prévention et gestion des braquages (**Crime Control**)
- C.6 Prévention contre le vol et analyse de la vulnérabilité du point de vente (**MG Consultants & CrimeControl**)
- C.7 Brevet de secouriste d'entreprise (**CEPS, IFAPME & MG Consultants**)
- C.8 Recyclage du brevet de secouriste d'entreprise (**CEPS, IFAPME & MG Consultants**)
- C.9 Manutention manuelle de charges (**CEPS**)
- C.10 Cariste : vérification d'aptitude ou recyclage (**CEPS & MG Consultants**)
- C.11 Ergonomie : la bonne position au travail (**IFAPME & MG Consultants**)
- C.12 Utilisation du DEA (défibrillateur externe automatique) (**CEPS & IFAME**)
- C.13 Conseiller en prévention de Niveau III (**Vidyas**)
- C.14 Personne de confiance - Prévention du bien-être au travail (**IFAPME**)
- C.15 RECYCLAGE Personne de confiance - Prévention du bien-être au travail (**IFAPME**)
- C.16 Plan annuel et plan global de prévention (**Vidyas**)
- C.17 Etablir et tester un plan d'urgence interne (**Vidyas**)
- C.18. Atelier prévention burn-out et risques psycho-sociaux (**MG Consultants**)

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 Le pouvoir du non-verbal : maîtriser l'art de la communication à travers le langage du corps **(IFAPME)**
- E.2 Découvrir le Tableur Excel **(IFAPME)**
- E.3 Mieux communiquer pour mieux travailler ensemble **(La Maison De La Formation MDF)**
- E.4. Mieux communiquer pour mieux collaborer **(UCM Formations)**
- E.5. Découvrez comment Odoo peut aider dans la gestion du magasin **(IFAPME)**

F. Langues étrangères (IFAPME)

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

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 ? Cette formation en format court et interactif, encourage et souligne l'importance de transmettre les trucs et astuces entre les plus expérimentés en magasin et les nouveaux et jeunes dans l'équipe.

Objectifs

- Adopter une attitude adéquate et positive en toutes circonstances
- Connaître les limites légales à la vente de boissons alcoolisées
- Sensibilisation au vol : Apprendre à utiliser nos propres « armes »
- Répondre efficacement aux plaintes ou insatisfactions du client
- Fidéliser le client en lui faisant vivre une expérience unique dans mon magasin

Méthodologie

La formation est organisée **en magasin**.

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 (SBRAM)
- **Génération XYZ ?** : connaître et mieux cerner mon client, adapter ma communication
- **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 en contact avec la clientèle.

Type de formation : Groupe de maximum 8 participants

Durée : 1/2 journée

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.

CRESEPT

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. Le centre de formation se situe à Drogenbos.



A.4. Accueil et vente en magasin circuits courts**Faire accepter le concept pour permettre la vente.****Objectifs**

Cette formation a pour objectif de permettre aux collaborateurs de magasin de circuits courts d'accompagner le client dans son achat, lui transmettre cet engagement qui est le leur et qui les amènera à l'achat.

Méthodologie

La formation alternera notions théoriques - avec exemples concrets pris dans la réalité des participants, travaux et réflexions de groupe et exercices pratiques.

Notions théoriques

- Définition du concept avec ses points forts et faiblesses.
- Les bases de la vente et l'accueil - le but est de comprendre leur importance.
- A travers le concept, comment positionner un service client : Ecoute-Conseil-Respect
- Comment faire adhérer le client au concept (des arguments forts et un service en adéquation).
- Comment établir une relation clientèle durable et quelle est son importance.

Pratique

Application sur le terrain

En pratique :

Public : tous les collaborateurs du magasin BIO.

Durée : 1 jour. Cette formation est organisée à la demande et sur mesure pour un magasin ou une enseigne, selon une durée, un groupe et un calendrier et un lieu à convenir.



A.5. Appliquer des techniques de vente efficaces.

MG Consultants

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 besoins ? 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
- **Augmenter l'efficacité commerciale et la rentabilité** tout en répondant aux besoins spécifiques du client.
- 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 6C
- Avoir une attitude positive (moi, mon entreprise, mon client)
- Décoder les attitudes adéquates et parfois inadéquates : signes et indices
- Acquérir des attitudes porteuses et positives

Pratiquer l'écoute active.

- Comment créer un climat de confiance, voire de complicité ?
- Traiter les objections et réclamations
- Maîtriser l'entretien, montrer son intérêt, éviter les malentendus

Mises en pratiques dans une situation réelle.

- **Comment interagir avec mon client et le comprendre au-delà de ses mots ?**
Une méthode d'approche commerciale, le modèle SONCAS : bien s'entraîner à détecter les réels besoins des clients.
- **Premiers aperçus des techniques de conclusion de vente** : du premier contact à la conclusion et la consolidation, le vendeur aura un fil rouge à suivre pour mener à bien ses entretiens commerciaux.

En pratique

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

Durée : 1 jour.

A.5. Appliquer des techniques de vente efficaces.

IFAPME

Objectifs

Durant cette formation, le participant aura l'occasion :

- De mettre en pratique, de renforcer sa technique de vente et d'être plongé dans des situations réalistes à travers des jeux de rôles ;
- De bénéficier de l'expérience des autres participants ;
- De recevoir un feedback personnalisé identifiant ses points forts et ses axes d'amélioration ;
- De renforcer sa confiance en lui.

Contenu

Rappel des différentes phases de la vente et de leur utilité : la préparation, la prise de contact, la découverte, l'argumentation, la conclusion, la rassurance et le suivi ;

Jeux de rôles : mise en situation pratique : le participant jouera le rôle d'un commercial proposant son produit ou son service à un client fictif.

Débriefing : bilan des points forts et des axes d'amélioration pour chaque participant.

En pratique

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

Durée : 1 jour.



A.6. Négociation en vente et gestion des clients exigeants

Comment développer un discours de vente qui permettra d'argumenter avec plus d'aisance face à des clients très exigeants ? Et en plus, arriver à leur vendre des services ou des produits complémentaires ?

Comment arriver à faire d'un client exigeant, un allié pour l'avenir ...

Objectifs

- Augmenter ma puissance en vente et développer **mes techniques d'argumentation**.
- Comment arriver naturellement et sans forcer **à des ventes complémentaires**.
- Apprendre à traiter une réclamation d'un client sans agressivité et à clôturer la réclamation de manière positive.
- Repartir gagnant-gagnant, avec le sourire de part et d'autre.
- Quand faut-il réparer, compenser et montrer de l'empathie ?

Méthodologie

Augmenter la puissance de mes scénarios d'approche et d'argumentation en vente :

- Démarrer du bon pied
- Se positionner comme professionnel
- Avoir de l'impact et de la puissance
- Gérer efficacement les objections
- Gérer la rencontre avec dynamisme
- Exercices et mise en situation de techniques d'Upselling et Cross-selling

Comment réagir face à un client exigeant :

- Identifier la source du problème chez le client
- Et moi en tant que client, quelles ont été mes mauvaises expériences ?
- Faire la distinction entre une plainte ou un mécontentement.
- Transformer toute plainte en opportunités commerciales.
- Tableau pratique pour catégoriser les types de plaintes.
- La technique en 3 points pour diminuer la tension dans une relation commerciale.
- Outils pratiques et techniques de ventes avancées : négocier en 10 points
- Comment vérifier si le scénario de vente en ressort amélioré ?

En pratique

Public : tous les collaborateurs du magasin.

Durée : 1 jour.

Prérequis : avoir déjà suivi une formation sur des techniques de vente.

A.7. La gestion des clients difficiles.

Bruxelles Formation

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. 12 personnes.

Durée : 2 jours + en option, 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.7. Réagir aux plaintes et objections des clients.**IFAPME****Programme****1. Introduction****2. Les clients difficiles**

- > Types de client.
- > Situations.

3. Les objections**4. Les attitudes négatives**

- > La critique,
- > Le scepticisme,
- > L'objection,
- > Le malentendu,
- > L'indifférence.

5. L'attitude « positive »

- > L'acceptation

6. La communication avec les clients difficiles

- > Face à face (verbale, non-verbale),
- > Par mail,
- > Par téléphone.

7. Les réponses aux objections

- > Définition de l'objection, de la plainte,
- > Origine des objections, des plaintes,
- > Types d'objections, de plaintes (sur le prix, la qualité, etc.),
- > Significations d'objections, de plaintes,
- > Principales techniques de réfutation.

8. Le traitement des objections vers un échange gagnant**En pratique****Public** : tous les collaborateurs du magasin.**Durée** : sur mesure.

A.8. Faire de la plainte un échange réussi.

Un client qui renonce à se plaindre n'est plus un client ! Ou comment prendre soin de la relation et sortir de l'échange avec cette sensation d'avoir grandi et que client et magasin/entreprise sont les deux gagnants ex-aequo !

Objectifs

Pouvoir entendre une plainte et la traiter afin de maintenir le dialogue entre le client et le magasin.

Méthodologie

Jeux de rôle, mise en situation, réflexions individuelles et en groupes, exploitation de situations amenées par les participants. Feed-back exprimés par eux et le formateur, analyse de vidéos. Échanges d'expériences.

- Distinguer la plainte du plaignant
- Réceptionner une plainte avec efficacité
- Quelle sera la réaction du responsable/du magasin à une plainte ?
- L'importance d'une plainte : pour le client et pour l'entreprise/le magasin.
- Si la plainte est fausse, ne tient pas debout, si elle doit encore mûrir
- Et s'il n'existe pas de solution ?
- Comment refuser une fausse plainte et/ou laisser mûrir une plainte ?
- Négociations pour trouver solutions et compromis
- Assurer le suivi

En pratique

Public : toute personne en contact direct avec des clients internes et externes. Groupes de max. 12 personnes.

Durée : 2 jours + en option, 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.

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.
- Être 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 10 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

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.**MG Consultants**

« Pour quoi ? » C'est le maître mot des nouvelles générations. Et pourquoi est-elle si différente de autres générations ? Cette journée de formation vous donnera des clés afin de mieux interagir en fonction des différentes générations présentes dans votre entreprise, Comment faire pour les intégrer, les fidéliser et exploiter leur plein potentiel ?

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 et aussi à comprendre ce qu'ils attendent du monde du travail et leur façon d'aborder le futur.

Méthodologie

Pourquoi ces différences entre générations dérangent dans certaines équipes ?
Leurs forces : comment utiliser spécifiquement le capital humain dans l'équipe en fonction des générations ?

Découvrir et mieux comprendre les enjeux de l'intergénérationnel :

- Les spécificités de chacun des générations au travail : les X, Y et Z
- Leur relation au travail
- Leur vision du monde
- Comment les manager et les motiver : différences et similitudes
- Quelle est l'approche et la vision du monde de l'entreprise de la Génération Z (né en 1995 et après)
- Leur façon d'aborder leur futur
- Ce qu'ils attendent du monde du travail ?
- Comment les impliquer dans son équipe et dans son entreprise ?

Que dois-je changer dans mon travail avec la Génération Y et ensuite avec la Génération Z ?

- Que peuvent-ils nous apporter dans nos projets ?
- Quel mode de fonctionnement en cellule projet ?
- Leur impact sur les générations suivantes.
- Influence nos modes de communications, la façon de bénéficier des nouveaux apports technologiques de la révolution industrielle 4.0 (apports des IA)

En pratique

Public : les dirigeants, gérants et collaborateurs du magasin.
Sur le point de vente ou chez MG Consultants.

Durée : 1 jour.

B.2. Les leviers pour manager efficacement les générations Y et Z

UCM Formations

En tant que responsable d'une équipe, vous êtes confronté à un nouveau défi : gérer les générations Y et Z qui coexistent et qui travaillent ensemble.
(Génération Y : nés entre '80 et '90 ; Génération Z entre '90 et '2010).

Objectifs

Cette formation vise à vous aider à mieux comprendre les caractéristiques, les attentes et les motivations spécifiques des générations Y et Z, afin de mieux les manager et de favoriser la collaboration intergénérationnelle au sein de vos équipes.

Méthodologie

Après la formation, vous serez capable de :

- Comprendre les particularités et les différences entre les générations Y et Z.
- Identifier les leviers de motivation des générations Y et Z.
- Adapter votre communication et votre stratégie de gestion pour répondre aux besoins de ces jeunes générations.
- Activer les leviers appropriés dans vos équipes en tant que manager.
- Proposer des solutions pour faciliter la collaboration harmonieuse entre ces générations.

Programme

- Caractéristiques et différences entre les générations Y et Z : Examiner les traits distinctifs de chaque génération et les différences qui les définissent.
- Leviers de motivation des générations Y et Z : Comprendre ce qui motive ces générations et comment répondre à leurs attentes.
- Adaptation de la communication et de la stratégie : Explorer comment ajuster votre manière de communiquer et de gérer pour mieux engager et motiver les générations Y et Z.
- Activation des leviers de gestion en tant que manager : Apprendre comment tirer parti des leviers de motivation pour optimiser la performance de vos équipes.
- Solutions pour faciliter la collaboration intergénérationnelle : Proposer des méthodes pour favoriser la collaboration harmonieuse entre les générations Y et Z.

En pratique

Public : Cette formation s'adresse aux gérants et responsables d'équipes. En inter-entreprise.

Prix sur demande pour une session en intra-entreprise.

Durée : 1/2 jour



B.3. Devenir chef de ses anciens collègues

Objectifs

Acquérir les clés pour réussir la transition délicate de collègue à manager, instaurer votre légitimité, développer la confiance et gérer efficacement les relations au sein de votre équipe.

- Prendre confiance dans son nouveau rôle de manager
- Gagner en légitimité auprès de son équipe
- Développer des relations saines et productives avec ses anciens collègues
- Acquérir des outils concrets pour gérer conflits et situations délicates
- Repartir avec un plan d'action opérationnel dès la semaine suivante

Méthodologie

Une journée interactive combinant apports théoriques ciblés et exercices pratiques : mises en situation concrètes, plan d'action individuel et échanges entre participants.

Programme

Comprendre la dynamique du changement de rôle

- Les enjeux psychologiques et relationnels de la transition collègues → manager
- Identifier les situations sensibles dans votre équipe
- Partage d'expériences et discussions interactives

S'affirmer tout en préservant la confiance

- Développer sa légitimité et son autorité naturelle
- Communication assertive et constructive
- Atelier pratique : annoncer une décision difficile à vos anciens collègues

Gérer les relations individuelles et collectives

- Identifier alliés, sceptiques et résistants
- Techniques d'écoute active et de feedback constructif
- Études de cas et simulations pour gérer les conflits et fixer des objectifs

Développer sa posture de leader

- Différencier management et leadership
- Créer une culture de responsabilisation et de collaboration
- Atelier pratique : construire votre plan d'action individuel pour les 3 premiers mois

Anticiper les pièges et renforcer sa légitimité

- Les erreurs fréquentes à éviter
- Exercice interactif : "Que feriez-vous si... ?"

Clôture et plan d'action

- Synthèse et engagement concret
- Remise d'un support pratique récapitulatif

En pratique

Public : Tout manager récemment promu dans son ancienne équipe ou devant encadrer des collègues avec lesquels il/elle avait des liens de proximité.

Durée : 1journée



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. 12 personnes.

Durée : 2 jours - Des sessions sont régulièrement programmées, consultez notre site

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.

**BRUXELLES
FORMATION**



former pour l'emploi

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

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.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

- Être 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. Gérer son temps.

efp Bruxelles

Objectifs

Cette formation a pour objectif de vous faire acquérir et de vous partager les techniques de base de gestion du temps. La formatrice vous apprendra à faire la différence entre l'urgent et l'important, à utiliser des techniques pour bien estimer la durée des tâches et de savoir quand les réaliser selon leur importance.

Formatrice : Anne Guillou

Méthodologie

Cette formation vous permettra :

- D'apprendre à centraliser, organiser et prioriser vos tâches
- D'estimer votre temps réellement disponible et de prendre en compte vos différents rôles (personnel, professionnel, en tant que parent, ...)
- De comprendre les "lois de la gestion du temps" et les pièges des voleurs du temps
- D'apprendre à planifier votre semaine et vos journées.

En pratique

Public : les gérants et tous les collaborateurs du magasin.

Durée : 1/2 jour.

Toutes les informations se trouvent sur [Formation : Gérer son temps \(efp.be\)](https://efp.be/formation/gerer-son-temps)



B.7. Atelier pratique de la gestion du stress

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 animatrice 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.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. Les clés pour prévenir et désamorcer les conflits

Cette formation a pour objectif de vous aider à acquérir les compétences nécessaires pour prévenir, identifier et gérer efficacement les conflits au sein de votre équipe ou de votre entreprise.

Objectifs

L'objectif de cette formation est de vous fournir des compétences et des outils concrets pour promouvoir une culture de collaboration, de communication ouverte et de résolution proactive des conflits au sein de votre équipe ou de votre entreprise.

La gestion des conflits est cruciale pour de nombreux aspects de votre entreprise ou équipe.

- Elle a un impact sur la productivité et l'environnement de travail
- Elle renforce la cohésion d'équipe
- Elle pousse à l'innovation et à l'amélioration continue

En comprenant les origines des conflits et en utilisant des outils pratiques de communication, vous serez en mesure de créer un environnement de travail plus harmonieux et productif.

Méthodologie

Après la formation, vous serez capable de :

- Comprendre les dynamiques des conflits et leurs causes.
- Gérer les divergences de points de vue et de styles au sein de l'équipe
- Identifier les signes précurseurs de conflits.
- Utiliser des techniques pour désamorcer les tensions de manière proactive.

Programme

- Introduction aux conflits : causes et impacts
- Styles de gestion des conflits
- Communication efficace pour prévenir les conflits
- Identification des signaux avant-coureurs de conflits
- Stratégies de résolution de conflits
- Mise en pratique des techniques de désamorçage des tensions
- Études de cas et exercices pratiques

En pratique

Public : Cette formation s'adresse à tout travailleur quel que soit son poste de travail et quelle que soit sa place dans l'organigramme. En inter-entreprise.

Prix sur demande pour une session en intra-entreprise.

Durée : 1/2 jour



B.10. Tutorat : intégrer les nouveaux collaborateurs avec succès

MDF - Maison de la Formation

Comment intégrer rapidement et durablement de nouveaux collaborateurs tout en valorisant vos travailleurs plus expérimentés ?

Afin d'améliorer l'intégration des nouveaux travailleurs, de plus en plus de sociétés ont recours au tutorat. Si le tutorat demande au départ du temps et de l'énergie ainsi que des outils bien utilisés, il représente à coup sûr un retour sur investissement et un gain de productivité énorme pour l'entreprise après quelques jours seulement.

L'accueil des nouveaux collaborateurs s'intègre, parfaitement, dans la politique d'onboarding lors des recrutements ainsi que dans la politique du bien-être au travail en favorisant l'accueil, l'autonomie et l'intégration aux équipes en place. Un gain temporel en matière d'acquisition des compétences, de productivité ...

Le regard bienveillant du tuteur et son feed-back permanent permettent aux nouveaux de corriger plus rapidement leurs erreurs et favorise leur motivation. Ils sont acteurs de leur évolution tant au poste de travail qu'au sein de l'entreprise en général.

Objectifs

Un tuteur en milieu de travail est une personne référente qui, d'une part, est responsable de l'accueil et de l'intégration des nouveaux collaborateurs, et d'autre part, partage ses savoirs et son expertise afin de favoriser le développement des autres personnes moins expérimentées et/ou nouveaux arrivants.

Grâce à cette formation, les participants obtiennent une meilleure compréhension :

- Du rôle et des compétences d'un tuteur ;
- De la préparation de l'accueil d'un collaborateur ;
- De la transmission de messages de manière optimale ;
- De l'importance de l'accompagnement (visite, infos...) ;
- Des principes du feedback efficace...

En fin de formation, les participants auront développé les compétences suivantes :

- Accueillir un nouveau collaborateur et lui transmettant les infos favorisant son intégration ;
- Fournir les outils nécessaires au nouveau collaborateur pour le faire progresser rapidement en motivation et en compétence ;
- Accompagner de manière active la prise d'autonomie et de responsabilité ;
- Intégrer le nouveau collaborateur au sein des équipes existantes ;
- Déceler les points d'attention et d'amélioration nécessaires à la réussite du parcours d'intégration du nouveau collaborateur ;
- Fidéliser et engager le nouveau collaborateur dans l'entreprise.

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.

- Le tutorat, Kesako ? ;
- Les objectifs d'un tutorat réussi ;
- Le rôle du tuteur, du coach, du mentor... ;
- La gestion du premier contact et la mise en route ;

- Le développement des capacités d'apprentissage par les neurosciences ;
- La gestion des émotions ;
- Les niveaux logiques ;
- Les notions de savoirs ;
- Les modes de fonctionnement spécifiques (carte du monde, profils de motivation...) ;
- Les bases de la communication et plus encore ;
- Comment et quel feedback formuler ? ;
- La formulation d'objectifs et la mise en action garantie ;
- Les leviers de motivation ;
- La transmission des compétences ;
- Savoir dire non ;
- Savoir faire des choix conscients ;
- L'écoute active, assertivité, empathie et autres postures favorisantes ;
- Les situations difficiles, conflits... ;
- Le processus d'apprentissage ;
- L'index de computation ;
- Le triangle dramatique ;
- Les positions de vie ;
- Les profils de personnalités.

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



B.10. Tutorat : intégrer les nouveaux collaborateurs avec succès**IFAPME**

Les formations au tutorat permettent d'outiller les responsables, managers et collaborateurs afin d'accueillir, d'intégrer et de transmettre leurs compétences au mieux aux stagiaires, apprentis et apprenties et/ou nouveaux collègues.

Objectifs

Au cours de cette courte formation, vous apprendrez les différentes techniques pour encadrer un apprenant ou une apprenante dans les meilleures conditions :

- Accueillir
- Comprendre
- Transmettre
- Accompagner

Méthodologie

Cette formation se déroule sur deux jours.

Jour 1 :

- les rôles, missions et entretiens d'un tuteur
- les attentes des différentes parties intéressées vis-à-vis du tuteur
- la traduction de l'impact de ces attentes dans le plan de formation
- la définition d'objectifs clairs pour le plan de formation
- la liaison des instructions aux objectifs
- la réalisation de tâches en groupe dans le cadre de l'apprentissage
- un feedback ciblé qui tient compte de l'acceptation du jeune

Jour 2 :

- influencer positivement la motivation du jeune
- l'impact de la personnalité sur la coopération entre le tuteur et le jeune
- l'orientation cible du jeune
- comment organiser des réunions de prise de contact et d'accueil
- mener des entretiens difficiles et triangulaires
- passer du retour d'information au changement durable de comportement
- travailler au sein d'une nouvelle équipe
- donner aux jeunes une plus grande autonomie, étape par étape

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



B.11. Prévenir et gérer les conflits

Sortir du conflit, limiter les tensions, vous engager vers des échanges constructifs, trouver des solutions adaptées, gérer les émotions perturbatrices... Découvrez les clés pour anticiper les situations conflictuelles et les gérer.

Objectifs

- Discerner les différents types de conflits, leurs sources et leurs phases.
- Adopter le comportement et les techniques adéquats pour les gérer.
- Anticiper les situations sous tension et les désamorcer grâce à une communication univoque et constructive.
- Gérer ses émotions et celles de l'autre.
- Régler les conflits par la médiation.

Méthodologie

Situations proposées par les participant·e·s : identification des points forts et des pistes d'amélioration, analyse des différentes phases observées, vidéos, jeux de rôles, autodiagnostic et échanges en sous-groupes...

Programme

- Démystifier nos croyances à propos du conflit.
- Distinguer les différents types de conflits et leurs techniques de résolution.
- Analyser toutes les origines du conflit avec la grille d'Ardoine.
- Identifier son comportement préférentiel face au conflit, ses bénéfices et ses pièges : autotest.
- Repérer les différentes phases d'un conflit et savoir quand et comment réagir.
- Anticiper les situations conflictuelles :
 - > utiliser les techniques pour désamorcer les tensions de manière proactive ;
 - > pratiquer la communication claire et ouverte afin d'éviter les malentendus ;
 - > écouter l'autre activement (empathie, questions, reformulation) ;
 - > reconnaître ses besoins et ceux des autres.
- Rechercher des solutions constructives.
- Faire des demandes claires et savoir dire non.
- Pratiquer les techniques du compromis, de la collaboration et accommodation.
- Gérer ses émotions perturbatrices, et celles de l'autre.
- Adopter un comportement adéquat face à différentes personnalités.
- Résoudre un conflit grâce aux techniques de médiation, garder son impartialité.

En pratique

Public : Tout public

Durée : 2 jours – 12 personnes

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 (Démonstration 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. Formation T.E.C.C. (Tactical Emergency Casualty Care)

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 TECC 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. 8 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 film 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. Prévention et gestion des braquages

Ce module vise à sensibiliser à la prévention du hold-up par une prise de conscience du rôle que nous avons chacun à jouer pour notre propre sécurité afin de minimiser le risque d'être victime d'un braquage. Cette partie de la formation abordera notamment les consignes de prévention conseillées (tout en respectant les procédures de sécurité internes à l'établissement) face à ce type d'attaque. Outre le volet prévention, les réactions adéquates à adopter lors de la survenue d'un hold-up seront également vues lors de ce module.

Objectifs

Permettre aux participants d'utiliser et d'adapter nos outils et techniques sur le lieu de travail. Afin d'optimiser ce '**transfert**', nous avons choisi une approche globale composée de trois phases : avant, pendant et après la formation. Nous ne négligeons aucune de ces trois phases car le travail de transfert commence avant la formation et se poursuit après, grâce aux différents outils que nous avons mis en place – ceci aussi bien en interne qu'en externe.

Méthodologie

Avant la formation, Crime Control prend systématiquement contact avec le(s) responsable(s) de la société cliente. A partir de cet échange, nous élaborons le contenu de nos formations en fonction des réalités professionnelles des participants. Vous bénéficiez ainsi d'une offre avec des scénarii et mises en situation sur mesure.

Pendant la formation, nous poursuivons 5 objectifs.

Notre premier objectif est de sensibiliser les participants par rapport aux thématiques abordées (**Niveau de sensibilisation**).

Ensuite, il est important que les participants se familiarisent avec le thème (**Niveau connaissance et niveau compréhension**). Au travers des exercices pratiques les participants appliqueront les connaissances et les compétences précédemment acquises (**Niveau pratique**).

Enfin, la mise en situation facilite l'assimilation des connaissances et compétences nécessaires dans leur contexte professionnel (**Niveau d'intégration**).

Nous estimons que ces différents objectifs doivent être atteints dans l'ordre présenté ci-dessous. Une modification du niveau d'intégration n'est en effet pas possible si les 4 niveaux précédents n'ont pas été assimilés.

Après la formation, nous travaillons avec **trois niveaux d'évaluation** : au niveau des participants, du formateur et de l'organisation.

Programme

Nos formations sont composées de deux parties :

Dans un premier temps, le volet théorique de la formation reprendra différents outils de prévention et de gestion de ces situations.

Tous ces éléments seront ensuite exercés lors de mises en situations entre un participant et un acteur professionnel de l'équipe de Crime Control. L'objectif de ces mises en situations est d'aider le participant à mettre en place les outils qu'il vient d'acquérir lors de la partie « théorique ». Ainsi, il peut les tester et recevoir un feedback constructif.

En pratique

Public : tous les collaborateurs du magasin.

Groupes de max. 12 personnes.

Lieu : Les formations se déroulent sur le lieu choisi par le client. Crime Control peut aussi suggérer des salles adéquates.

Durée : ½ jour formateur + ½ jour acteur



C.6. Prévention contre le vol et analyse de la vulnérabilité du point de vente.

MG Consultants

89 € par seconde, et ça augmente selon les statistiques du SPF en 2023. Mais pas de paranoïa, tous les clients ne sont pas des voleurs ! En toutes circonstances, comment penser et agir positivement ? Il est essentiel de travailler attentivement et de manière proactive à une dynamique de prévention du vol dans votre magasin.

Objectifs

- Sensibilisation au vol : analyse des points de vulnérabilité et d'exposition au vol dans votre surface de vente
- Démystifier à partir de quel moment un client pourrait être considéré comme voleur un magasin ? Identifier les types de voleurs statistiquement présents dans votre magasin
- Aiguiser votre observation par rapport aux techniques utilisées par les voleurs : sur place, sur soi, ... Comprendre toutes les techniques de vol utilisées par les clients
- Appréhender une personne qui aurait l'intention de voler, peu importe votre rôle et vos responsabilités dans le magasin : une attitude positive, un sourire, le bon discours, une observation ... Comment exploiter au mieux la technologie protection vol présente en magasin ?
- Fidéliser les clients en les rendant solidaires d'une expérience positive dans votre magasin.

Méthodologie

- Réalisation d'un client mystère sur le point de vente : grille d'observation du parking à la caisse sur différents points (accueil client, accès, présentation magasin, comportements commercial et prévention vol, ...). Ensuite débriefing individuel avec le personnel observé et retour au gérant
- Formation de l'ensemble du personnel (réassortisseur rayons, caisses, responsables rayons) à comment adopter une attitude de prévention vol : repérer les différentes techniques, prévenir les comportements inadéquats, moyens de leviers face à des clients suspectés d'être de potentiels voleurs :
 - > Partage des observations faites à chacun des membres du personnel pour que cela bénéficie au groupe et qu'ils en apprennent davantage sur les points d'attention à surveiller
 - > Échanges d'expériences sur les habitudes et les éventuelles techniques de chacun face à des situations inconfortables
 - > Que mettre en place afin de s'adresser positivement et de manière constructive à des clients suspects ?
 - > En fonction de votre type de commerce, comment gérer les consommations de nourriture ou dégustations « spontanées » et individuelles en magasin

En pratique

Public : tous les collaborateurs du magasin (réassortisseur rayons, caisses, responsables rayons),

Lieu : sur le point de vente. Groupes de max. 10 personnes.

Durée : 1/2 jour.

Optionnel : rapport de l'analyse du client mystère et conseils sur les changements à apporter dans le magasin et dans l'attitude des collaborateurs, suggestions de prévention vol.

C.6. Prévention et gestion du vol en magasin

Crime Control

Objectifs

La problématique du vol est un point très sensible dans les magasins. Les voleurs sont très tentés par les produits proposés sur les surfaces de vente. Sachant que les clients sont aussi honnêtes que le système le leur permet, la prévention du vol demeure une question très complexe.

Nous apprenons au personnel non seulement à adopter une attitude proactive et à décourager les clients suspects, mais également à réagir à la "vue" d'un vol : comment s'adresser aux clients, comment intervenir, ... ?

Nous recommandons aux participants des techniques de prévention, en matière de communication et de sécurité, afin de répondre à ces situations de manière adéquate. Le but de cette formation est de les sensibiliser à la problématique du vol et de les responsabiliser quant au rôle qu'ils peuvent jouer au sein du magasin.

Pour être plus concret, nous vous proposons le programme ci-après illustrant une session de formation d'une demi-journée.

Programme

- Accueil
 - > Discussion sur les expériences dans la prévention du vol
 - > Présentation de l'organisation, des objectifs et des méthodes de travail de la formation
- Qu'est-ce que le vol
 - > Définition du vol
 - > La pyramide du vol
 - > Lien entre orientation client et prévention vol
- Mesures préventives
 - > Types de mesures préventives
 - > Rôle du collaborateur
 - > Stéréotype : la règle : 10 - 80 - 10
- Anticiper le vol
 - > Comportements suspects et techniques de vol
 - > Mise en situation des participants-formateurs autour de l'antivol : décourager et contrôler
- Gérer le vol
 - > Jeu de rôle entre participant et formateur sur la gestion du vol : corriger et réagir
 - > Vol à la caisse, sur la surface de ventes ou dans les rayons
- Clôture
 - > Vue d'ensemble du trajet parcouru
 - > Conclusions
 - > Évaluation de la session

En pratique

Public : tous les collaborateurs du magasin

Lieu : choisi par le client ou suggestion de salles adéquates.

Groupes de max. 12 personnes.

Durée : 1/2 jour.



C.7. 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.7. 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.7. 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).

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

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

C.8. 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.

Groupes de maximum 15 personnes.

Durée : 1/2 jour.



C.8. 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.8. Recyclage du brevet de secouriste d'entreprise.**MG Consultants**

Permettre au secouriste de rafraîchir ses 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 le rappel des connaissances et aptitudes de base qui ont été vues lors de l'obtention du brevet.

Elle comportera de nombreux exercices pratiques :

- ✓ les signes vitaux
- ✓ la PLS
- ✓ la RCP (réanimation cardio-pulmonaire)
- ✓ la manœuvre de Heimlich
- ✓ la prise en charge des saignements
- ✓ l'utilisation du défibrillateur (DEA)
- ✓ le déplacement de la victime
- ✓

En pratique

Public : tous les secouristes brevetés. Groupes de max 7 personnes.

Durée : ½ jour.

Titre délivré : Brevet recyclage en entreprise valable 1 an.

C.9. 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.10. Cariste : vérification d'aptitude ou recyclage.**CEPS**

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.10. Formation Cariste

MG Consultants

Manipuler vos chariots élévateurs en toute sécurité pour votre personnel et vos clients, et avec plus d'efficacité pour votre 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) surplace. 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 7 personnes.

Durée : 1 jour pour validation brevet (personne ayant déjà un brevet) et 2 jours si aucune expérience.

Obtention d'un brevet : Validité de 5 ans.

C.11. Ergonomie : logistique aux caisses et réassort.**IFAPME**

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 : sur mesure.



C.11. Ergonomie : la bonne position au travail

MG Consultants

Permettre à tous les membres du personnel de travailler en toute sécurité, d'adopter une démarche et posture « santé » ... c'est pour chaque chef d'entreprise une priorité.

Dans un monde qui accélère et où il faut toujours travailler plus vite, les collaborateurs prennent des risques qui pourraient avoir un impact sur leur santé et à terme sur la société.

Donner les bons outils à tous les membres de l'équipe : de l'employé de bureau, à la caissière, au personnel du réassort.

Objectifs

Le Code du Bien-Etre au travail impose aux employeurs de prendre toutes les mesures afin de garantir le bien-être de leur personnel. Le travail en toute sécurité en fait bien partie.

L'objectif de cette formation est d'augmenter la sécurité au travail des collaborateurs, ce qui permettra une approche préventive vis-à-vis des risques d'accidents, de blessures, de maladie ... ceci contribuera au bon fonctionnement et développement de l'entreprise.

Méthodologie

Avant la formation, notre formateur (coach en ergonomie et kinésithérapeute) effectuera une visite dans le magasin afin d'observer les points à améliorer dans la position des collaborateurs à leurs différents postes de travail (bureau, caisse, réassort, stock, ...). Il fera alors un débriefing à tous.

Dans un second temps, formation en groupe :

Partie théorique :

- Importance de préserver la colonne vertébrale
- Les pathologies ou douleurs liées aux mauvaises postures
- Recommandations ergonomiques

Partie pratique :

- Analyse du poste de travail
- Correction et aménagement de la position
- Exercices pour diminuer les douleurs
- Comment protéger les articulations lors de mouvements répétitifs
- Création de pause active pour diminuer la sédentarité des travailleurs et ainsi renforcer leur tonus musculaire et leur efficacité à leur poste de travail

En pratique

Public : tous les collaborateurs du magasin.

Groupes de max.8 personnes.

Durée : ½ jour. Formation sur mesure pour un magasin ou une enseigne.

C.12. Utilisation du DEA (Défibrillateur Externe Automatique)

CEPS

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.



C.12. Utilisation du DEA (Défibrillateur Externe Automatique)**IFAPME**

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

- Vérifier les fonctions vitales (conscience, respiration, circulation)
- Appeler les secours
- Dégager les voies respiratoires d'une victime inconsciente
- Pratiquer les gestes de réanimation de base (bouche à bouche, compressions thoraciques)
- Vérifier les critères d'utilisation d'un DEA
- Utiliser le DEA Cette formation est axée sur la pratique par des exercices sur mannequin de réanimation

En pratique

Public : tous les collaborateurs du magasin.

Durée : sur mesure.



C.13. Conseiller en prévention de Niveau III.**Objectifs**

Le Code du bien-être au travail impose à chaque entreprise (et donc aussi aux PME) ainsi qu'aux services et administrations publiques, la désignation d'un conseiller en prévention. Le but de cette formation est d'apporter aux participants les connaissances de base en matière de sécurité et santé au travail nécessaires à l'exercice de leur fonction, conformément à l'Art.II.1-20 du Code du bien-être au travail.

Méthodologie

- **Introduction et Réglementations**
Philosophie du Bien-être au travail - Acteurs de la prévention (internes et externes) - Rôles et responsabilités - Missions du Conseiller en prévention - Responsabilités civiles et pénales - Direction – Ligne Hiérarchique et travailleurs. Organisation SIPP - SEPP - CPPT
- **Système Dynamique de gestion des risques (SDGR)**
Méthodes d'Analyse de Risques participatives - Notions d'évaluation des risques - Exercices pratiques - Analyse des accidents de travail - Accident grave —Notion de rapport circonstancié - Arbres des causes - Evaluation du SDGR : Audits internes sécurité, environnement, qualité - Démarches, mise en place
- **Sécurité au travail**
Travail en hauteur - Levage et manutention de charges - Échelles et échafaudages Machines et équipements de travail - Notion des 3 feux verts - Contrôle SECT Équipement de Protection Individuelle (EPI) Espaces confinés
- **Risques spécifiques**
Risques électriques - ATEX Travaux d'entreprises extérieures - Chantiers Temporaires et mobiles Produits dangereux - Risques chimiques Risques biologiques Amiante Environnement - Gestion des déchets
- **Santé et Bien-être au travail**
Surveillance de la santé - Risques psychosociaux au travail, violence et harcèlement Ergonomie - Manutention manuelle de charges Hygiène industrielle - Ambiance physique des lieux de travail (Aménagement, éclairage, bruit, ambiances thermiques, vibrations ...) - Catégories spécifiques de travailleurs
- **Gestion de l'urgence**
Risque Incendie : Prévention et lutte contre l'incendie Organisation des premiers secours Plan d'urgence

Formation théorique avec des exercices pratiques (PC est à prévoir).

Un test d'évaluation non bloquant sera proposé le dernier jour de la formation.

En pratique

Public : tous les collaborateurs du magasin.

Groupes de max. 20 personnes. Inter- ou intra-entreprise. Différents centres de formation : Drogenbos, Louvain-La-Neuve, Marchienne-au-Pont & Seraing/Ougrée.

Durée : 6 jours.



C.14. 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.



C.15. 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.16. Plan annuel et plan global de prévention

Cette formation répond aux exigences du Code du Bien-Être, Livre II, Titre 4.

Objectifs

Chaque entreprise est tenue d'élaborer un plan annuel d'action deux mois avant le début du rôle – soit le 1er novembre pour la plupart des entreprises – afin d'être soumis à l'avis du Comité. L'absence de Comité dans certaines entreprises ne les dispense pas pour autant de répondre à cette exigence. Le plan annuel d'action s'inscrit dans l'obligation qui est imposée à tout employeur de planifier la prévention et d'exécuter la politique concernant le bien-être des travailleurs. Il découle du plan global de prévention qui détermine pour 5 ans le programme des activités de prévention à appliquer compte tenu de la nature des risques liés aux activités de l'entreprise et reprend notamment les objectifs prioritaires pour l'année à venir, les moyens mis en œuvre pour atteindre ces objectifs et les missions et moyens de toutes les personnes concernées.

Dans la pratique, l'employeur va souvent se tourner vers son conseiller en prévention pour concrétiser cette obligation. Pour certains, l'exercice reste difficile, non pas en ce qui concerne l'identification des dangers et l'évaluation des risques, mais plutôt au niveau de la retranscription des objectifs prioritaires dans un document structuré.

L'objectif de cette formation sera justement d'assister les participants à concrétiser leur stratégie en matière de bien-être des travailleurs et à bien structurer l'ensemble conformément aux exigences légales.

Méthodologie

- De l'analyse de risques aux mesures de prévention.
- Des mesures de prévention à la planification.
- Intégration dans les plans annuel et global.

Modules de formation orientés vers la pratique.

Présentation ; interprétations et commentaires des obligations légales, études de cas, nombreux exemples de situations vécues (descriptions illustrées, commentaires et analyses).

Occasion de débattre avec l'ensemble des participants des problèmes rencontrés et des questions que chacun se pose.

En pratique

Public : tous les collaborateurs du magasin.

Groupes de max. 15 personnes. Inter- ou intra-entreprise. Différents centres de formation : Louvain-La Neuve, Marchienne-au-Pont & Seraing/Ougrée.

Durée : 1 jour.



C.17. Etablir et tester un plan d'urgence interne (P.U.I.)

Objectifs

Cette formation, après un bref exposé du fondement théorique et légal qui préside en cette matière, aura pour but de permettre aux participants de prévoir l'imprévisible et dès lors de définir le contenu d'un plan d'urgence et les moyens à mettre en œuvre dans l'entreprise sur base de l'analyse de cas concrets et de mises en situation.

Méthodologie

- Introduction.
- Rappel théorique.
- Organisation des plans d'urgence : PIU – PPIU & PIU Outils d'analyse des risques.
- Plans internes d'urgence.
- Plans d'évacuation.
- Intervention incendie.
- Premiers soins.
- Autres plans internes.
- Check-lists de contrôle.
- Exercices : mises en situation, analyse de scénarios ...

En pratique

Public : tous les collaborateurs du magasin.

Groupes de max. 15 personnes. Inter- ou intra-entreprise. Différents centres de formation : Louvain-La Neuve, Marchienne-au-Pont & Seraing/Ougrée.

Durée : 1 jour.



C.18. Atelier prévention burn-out et risques psycho-sociaux

Être sans cesse confronté à des absentéismes récurrents de la part de vos collaborateurs, la lassitude, perte de motivation, stress, tensions entre personnes, plaintes, insatisfaction, signes d'épuisement ...sont de multiples situations rencontrées quotidiennement au sein de votre entreprise.

Nous vous proposons de leur offrir les moyens de se redynamiser, de redevenir acteur de leur épanouissement au bénéfice de votre entreprise.

Objectifs

Le code du Bien-être au travail impose aux employeurs de prendre toutes les mesures afin de prévenir les risques psychosociaux en entreprise. L'objectif de cette formation sera de booster la motivation, l'énergie, la présence, l'efficacité, la communication entre personnes, ré-instaurer la sérénité, la concentration et la performance saine de vos collaborateurs.

Méthodologie

Comme chaque personne est unique, avec son vécu et son expérience spécifiques, notre formatrice s'adaptera au groupe et à leurs expériences, et chacun sera amené à faire un travail en profondeur sur soi. Organisation de ces thèmes en atelier en 2 x 1 journée ou 3 x ½ journée.

1er Atelier

- Comprendre le mécanisme de l'épuisement et identifier leurs propres facteurs d'épuisement
- Prendre conscience de leurs responsabilités dans leur épanouissement personnel et professionnel sans culpabilité
- Des outils concrets de ressourcement, de recentrage sur leurs propres priorités personnelles et professionnelles et des exercices de lâcher prise
- Choisir des actions concrètes à mettre en place pour accroître leur niveau de bien-être

2ème Atelier

Mesurer les bienfaits des actions mises en place et des outils, ce qui leur donnera l'envie de poursuivre.

- Prendre conscience de leurs fonctionnements limitants
- Renforcer les routines les plus efficaces pour soi et en choisir des nouvelles
- Mieux accueillir ses émotions
- Être mieux aligné par rapport à ses valeurs profondes et celles de son projet dans l'entreprise

En pratique

Public : tous les collaborateurs du magasin. Sur le point de vente si local adapté (au calme, non dérangé) ou dans les locaux de Taviet en mode Mise au vert (Groupe de maximum 10 pers.)

Durée : 3 x ½ journée ou 2 x 1 journée

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 pré-emballés.
- Connaîtra les principaux allergènes et disposera des informations nécessaires à l'étiquetage de ces derniers.

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. Le Pouvoir du Non Verbal : Maîtrisez l'art de la communication à travers le langage du corps.

Souvent sans s'en rendre compte, l'être humain communique avec les différentes parties de son corps. Au cours de ces journées, vous découvrirez et expérimenterez l'impact permanent du non verbal dans vos échanges.

Objectifs

Obtenir des outils pour découvrir les secrets qui se cachent derrière vos regards, mimiques, gestuelles, postures ... et aussi ceux des personnes avec qui vous êtes en contact.
Vous pourrez ainsi adapter votre non verbal et décrypter celui des autres afin de mieux communiquer.

Méthodologie

- Définition du non verbal et sa place dans la communication
- Théorie et mise en pratique :
 - Posture
 - Regard
 - Gestuelle
 - Voix
 - Tenue vestimentaire
 - Place dans l'espace.

Les exercices permettront de prendre conscience de son propre langage non verbal et aussi d'analyser celui de ses interlocuteurs.

Au travers de mises en situation, une place importante sera réservée à mesurer l'influence que le langage non verbal a sur la qualité des messages et des relations au sens large.

Ainsi, on pourra évaluer quelles adaptations seront efficaces pour améliorer sa communication.

En pratique

Public : tous les collaborateurs du magasin.

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

Durée : 2 jours.



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. 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



E.4. Mieux communiquer pour mieux collaborer

Quelle que soit votre fonction et niveau de responsabilité, vous cherchez à cultiver un environnement positif et productif entre vos collaborateurs ainsi qu'avec eux.

La clé réside dans une communication efficace, un élément essentiel pour prévenir les frustrations, favoriser l'épanouissement individuel et maintenir une atmosphère propice à une efficacité accrue.

Objectifs

Cette formation a pour objectif de renforcer vos compétences en communication et en relations interpersonnelles, à savoir :

- Améliorer vos compétences en communication pour un management efficace.
- Développer des aptitudes relationnelles pour favoriser une meilleure collaboration.
- Acquérir des outils pratiques pour instaurer un environnement de travail positif et productif.

Méthodologie

- Pourquoi rencontre-t-on des difficultés de communication ?
- Filtres et perceptions qui nous influencent
- Impacts et risques d'une communication inappropriée
- Principes de communication
- Techniques de communication constructive : écoute active, OSBD...

Après la formation, vous serez capable de :

- Adapter votre communication en fonction de votre interlocuteur, en reconnaissant les styles de communication préférés et en ajustant votre approche pour une compréhension optimale
- Identifier les risques associés à une communication inappropriée, que ce soit des malentendus, des conflits ou une atmosphère négative.
- Maîtriser des outils concrets pour exprimer vos idées de manière constructive, favorisant ainsi un échange productif et une meilleure collaboration.

En pratique

Public : Cette formation s'adresse à toute personne qui souhaite améliorer sa communication. En inter-entreprise.

Prix sur demande pour une session en intra-entreprise.

Durée : 1/2 jour



E.5. Découvrez comment Odoo peut aider dans la gestion du magasin

Les proches collaborateurs du gérant pourront le seconder dans sa facturation, rappels de paiement, gestion du stock, planification ... afin de mieux gérer le magasin.

Objectifs

Au terme de la formation, le/a participant/e sera capable de se connecter à sa base de données Odoo et de pouvoir naviguer dans le logiciel et d'être familiarisé avec les nombreuses fonctionnalités. Il sera à même d'identifier ses besoins et d'utiliser les produits Odoo qui pourront y répondre.

Méthodologie**1. Introduction** : Découvrir l'environnement ERP et CRM open source d'Odoo

- a) Découverte de la fonction d'un logiciel de gestion intégré (ERP)
- b) Pourquoi l'ERP est-il indispensable pour les PME

2. Quels sont les principales fonctionnalités d'un ERP

- a) Établir des devis, factures, rappel de paiement
- b) Suivre avec précisions les relations clients
- c) Gérer les achats vers les fournisseurs
- d) Un stock juste et clair
- etc.

3. Formation pratique

- a) Mise en situation en utilisant des cas pratiques et scénario réels d'une entreprise
- b) Utilisation des fonctionnalités disponibles dans l'ERP pour répondre au scénario
- c) Bonnes pratiques pour répondre aux difficultés rencontrées

4. Conseil pour une implémentation réussie d'un ERP

- a) Les phases d'implémentation à établir
- b) Gérer le changement des utilisateurs
- c) Cas pratiques d'un succès et comment éviter l'échec

En fin de formation, le participant repartira avec son environnement de test et ses fonctionnalités favorites,

En pratique

Public : les proches collaborateurs qui peuvent seconder le Manager/gérant en son absence (factures, rappels de paiement, ...).

Durée : 1 jour.



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. 8 personnes, ou sur mesure pour un magasin ou une enseigne.

Durée : groupe inter-entreprises (14 soirées) ou durée sur mesure (avec un minimum de 20 heures).



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. 8 personnes, ou sur mesure pour un magasin ou une enseigne.

Durée : groupe inter-entreprises (14 soirées) ou durée sur mesure (avec un minimum de 20 heures).



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^{er} 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. **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. UCM Formations

UCM Formations 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 qui sont en contact quotidien avec le monde des entreprises.



8. 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.



9. 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 sfpm, 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.



10. 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.



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

- Une **structure développant** tout type de formations pour tout type de travailleurs, employeurs et indépendants, dans tout type de secteurs.
- 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).
- Des accompagnements, du coaching, des missions.
- **Plus de 200 programmes de formations** dans différentes thématiques.
- Un réseau de **quelque 40 formateurs** experts dans leur domaine.
- Centre certifié Qfor et Qfor Food – le label de satisfaction des clients et de qualité des prestations
- Un grand nombre de formations agréées chèques-Formation par la Région wallonne
- **Plusieurs lieux de formation** avec des salles adaptées et équipées :
 - Espace WaPi - Rue du Follet 10/211 - 7540 TOURNAI (Kain)
 - CDPA St-Vaast - Rue Omer Thiriar 232 - 7100 LA LOUVIERE (Saint-Vaast)
 - Technicity Brussels – Allée de la Recherche 26 – 1070 ANDERLECHT



12. CRESEPT

Né de l'union entre des médecins du travail et des psychologues, tous chargés de cours à l'ULB, le CRESEPT est présent sur le marché des formations en matière du bien-être au travail depuis 1976. Il intervient non seulement dans **le domaine de la conception et l'animation de formations à destination d'un public très large, mais aussi dans l'accompagnement des conseillers en prévention** afin de leur permettre d'être rapidement opérationnels sur le terrain. Fort de ses nombreuses années d'expérience et d'une expertise indéniable et reconnue par l'ensemble de ses partenaires et de ses clients, le CRESEPT peut vous proposer des formations adaptées au monde du travail et qui répondent précisément à vos besoins et ce, tant en français qu'en néerlandais.

Le CRESEPT travaille sur **trois axes** :

- Des formations en centres, adaptées à un large public, reprenant les thèmes de conseillers en prévention niveau 1, 2 & 3, recyclages pour conseillers en prévention, secourisme, risques électriques, risques psychosociaux, amiante, chauffeurs adr, ...
- Des formations à la carte, avec une importante dynamique en matière de développement de nouveaux projets en réponse aux préoccupations des entreprises. Sur base de votre demande, il vous proposera la solution la mieux adaptée à vos besoins, même dans des domaines très spécialisés.
- L'accompagnement en entreprise, qui constitue un réel service d'accompagnement et d'expertise. Le but de la démarche vise à aider les entreprises à répondre à des problèmes spécifiques en relation avec le bien-être au travail (analyse des risques, prévention incendie, gestion des risques chimiques, électriques etc.).



13. IRM

Créée en 2023, **IRM** propose des formations en management, communication et soft skills, des accompagnements et des coachings aux entreprises et aux particuliers. Après plusieurs années en tant que formatrice, puis manager d'équipes dans le domaine des soins de santé, sa fondatrice, Isabelle Recloux, s'est tournée vers l'entrepreneuriat et a créé IRM.

La satisfaction client, c'est le cœur de notre intervention ! Nous considérons les collaborateurs comme nos clients internes. IRM veille à concilier les besoins et les objectifs commerciaux de l'entreprise, en gardant l'humain au cœur du projet. Ensemble, faisons rayonner les valeurs de votre entreprise auprès de vos collaborateurs.

