



SERVICE DE REMPLACEMENT



Elioreso-FORMATION a spécialement développé une offre de formations qui répond aux besoins des Services de Remplacement de la Région.

Mieux communiquer pour gérer les tensions au planning (niveau 1)

> Pour les gestionnaires du planning

Durée : 14 heures

Dates : nous consulter

Objectif :

Réguler les situations de tensions avec les adhérents et les salariés.

Le contenu :

JOUR 1

- La posture du gestionnaire planning : les éléments clés (compréhension, recul, régulation, satisfaction de l'objectif, satisfaction de l'adhérent)
- Comprendre les mécanismes des situations et de tensions (les représentations de chacun sur son rôle et le rôle de l'autre, les postures de l'un et de l'autre)
- Identifier les facteurs déclencheurs (les schémas « classiques » de montée en tension)
- Identifier les clés pour prise de recul et gestion du stress (distinguer ce qui m'est adressé et le problème, comprendre l'autre, agir en fonction de son objectif)
- Gérer ses émotions et faire face à celle de l'interlocuteur (les émotions dans le cadre professionnel, à qui elles servent, comment réagir, comment accueillir et cependant ne pas être trop déstabilisé...)

JOUR 2

- Choisir une stratégie en fonction des objectifs poursuivis (contournement, évitement, ressources...)
- Les clés d'une communication à distance (ce que la distance facilite et ce qu'elle complique, les erreurs à éviter, les points d'appui)
- L'identification de ses compétences, ses difficultés et ses atouts dans la relation à l'autre

Dynamiser sa pratique professionnelle en tant que gestionnaire planning (niveau 2)

> Pour les gestionnaires du planning

Durée : 7 heures

Dates : nous consulter

Objectif :

Analyser sa pratique professionnelle en vue d'améliorer sa gestion des situations conflictuelles.

Le contenu :

- Retour sur les deux premiers jours de formation, les situations vécues et les stratégies mises en œuvres au fil des situations vécues
- Revoir/déjouer les mécanismes des situations et de tensions
- Identifier les facteurs déclencheurs (les schémas « classiques » de montée en tension)
- Identifier les clés pour prise de recul et gestion du stress (distinguer ce qui m'est adressé et le problème, comprendre l'autre, agir en fonction de son objectif)
- Gérer ses émotions et faire face à celle de l'interlocuteur (les émotions dans le cadre professionnel, à qui elles servent, comment réagir, comment accueillir et cependant ne pas être trop déstabilisé...)
- Choisir une stratégie en fonction des objectifs poursuivis (contournement, évitement, ressources...)
- L'identification de ses compétences, ses difficultés et ses atouts dans la relation à l'autre
- Analyse de la pratique



Intégration des nouveaux agents de remplacement

> Pour les nouvelles recrues

Durée : 7 heures

> Inscrite au catalogue d'OCAPIAT

Dates : nous consulter

Objectif :

Sécuriser sa prise de poste en situation de remplacement.

1 - Intégrer Elioreso et Interagir avec l'équipe :

- Présentation des missions et des différents services au sein d'Elioreso
- Agent au SR : un métier au service de l'agricole ; retour sur l'action du SR en 2023
- La posture professionnelle en rapport avec les enjeux de la mission
- Le processus d'une mission de remplacement et le fonctionnement interne

2 - Adopter une pratique proactive en respectant les bases du droit du travail et les règles de sécurité :

- L'environnement de travail en situation de remplacement, l'accidentologie et les risques
- Les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS)
- Apports juridiques de base sur le contrat de travail et législation du travail.

3 - Répondre aux besoins de l'adhérent en garantissant une prise de poste efficace :

- Apport théorique du schéma de communication
- Les bases de la communication non violente
- La posture du salarié en situation de remplacement
- L'enjeu de la prise de consignes, les éléments clés
- Partage d'expériences autour de la gestion des imprévus en situation de remplacement

Des outils pour s'adapter en situation de remplacement (niveau 1)

> Pour les agents de remplacement

Durée : 7 heures

> Inscrite au catalogue d'OCAPIAT

Dates : nous consulter

Objectif :

S'adapter et réagir constructivement aux situations interpersonnelles complexes en situation de remplacement.

Le contenu :

- La plus-value d'une communication efficace en situation de remplacement.
- Les bases de la communication.
- L'écoute active, les techniques de reformulation, le feedback...
- Échange autour de situations complexes vécues.
- La gestion des émotions.
- La gestion du stress.
- « Partage » d'expérience.
- Le groupe comme ressource : fonctionnement, entraide et solidarité.

Intervenir sur des situations de remplacement délicates (niveau 2)

> Pour les agents de remplacement

Durée : 7 heures

> Inscrite au catalogue d'OCAPIAT

Dates : nous consulter

Objectif :

Analyser sa pratique professionnelle en vue d'améliorer sa gestion des situations difficiles.

Le contenu :

- Repérage des situations vécues comme difficiles (ou craintes pour l'avenir), entre autres deuil, maladie grave, suicide, conflits au sein de l'entreprise, et aussi relation difficile, erreurs, crainte d'erreur... ; travail sur les sources de ces ressentis
- Approfondissement de certaines des thématiques vues en module 1, et apport d'outils permettant la prise de recul, la gestion du stress et des émotions, l'utilisation de ses marges de manœuvre pour améliorer une situation, et l'utilisation des aides possibles au sein d'Elioreso
- Rappel des thématiques sur le module 1 : La plus-value d'une communication efficace en situation de remplacement ; Les bases de la communication ; L'écoute active, les techniques de reformulation, le feedback...
- Jeux de rôle et échanges autour de situations complexes
- « Partage » d'expérience, remédiation et analyse de la pratique
- Le groupe comme ressource : fonctionnement, entraide et solidarité

DISPOSITIF / FINANCEMENT

OCAPIAT propose un catalogue régional à destination des entreprises de moins de 50 salariés, sur lequel les formations disponibles sont prises en charge à hauteur de 100% des coûts pédagogiques.

Pour consulter ce catalogue et vous inscrire à une formation, rendez-vous sur <https://www.ocapiat.fr/catalogue-de-formations-et-financement/>

Puis cliquez sur : «Accédez au portail du catalogue national» et utilisez le moteur de recherche.

Tarif à partir de 20 € HT/heure. Un devis précis est systématiquement réalisé pour les formations non référencées au catalogue régional OCAPIAT. Conditions et modalités de financement mises à jour au 01/2025.

INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LES MODULES COURTS

Public : Tout public. Formation accessible aux personnes en situation de handicap : nous consulter pour plus de détails.

Modalités et délai d'accès : Sur demande par téléphone, mail ou site internet via le bulletin d'inscription.

Pour les formations inscrites au catalogue OCAPIAT, inscription possible via le site internet d'Ocapiat. Inscription 48h minimum avant le démarrage de la session.

Modalités d'évaluation : QCM, test écrit ou mise en situation pratique.

Méthodes mobilisées : En fonction de la formation : apport théorique en salle, visites d'entreprises, mise en pratique, jeux de rôles.

Pré-requis : Compréhension orale et écrite.

Pour nous contacter :

Pôle formation : 02 41 96 77 41 / formation@elioreso.com

Elioreso, 14 av. Jean Joxé - 49100 Angers

Bureaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

www.elioreso.com/elioreso-formation

Document non contractuel. Service communication Elioreso, janvier 2025. Photos : © JC Bessonnieu - elioreso.

