

Intelligence Émotionnelle

Ingénierie de formation

Coaching Individuel

Management

Stratégie

Formation

Médiateur

Meilleures pratiques

Gestion des conflits

Coaching d'équipe

Démultiplication

Innovation

Accompagnement

Balanced Scorecard

Animation et facilitation

Conduite du changement

## Règles Déontologiques

- 1. **Préalablement à l'intervention, établir avec l'interlocuteur responsable chez le client un accord précisant ce qu'il souhaite atteindre (objectifs), le contenu et le cadre de l'intervention. Préciser le cas échéant les règles de confidentialité et les autres protections à assurer. Ajuster si nécessaire, en accord avec lui, au fur et à mesure de l'avancée de la mission.**
- 2. **Considérer la personne (ou groupes de personnes) auprès desquelles nous intervenons comme faisant partie d'un système global (entreprise ou institution) et effectuer l'accompagnement/la formation des personnes et des groupes dans l'intérêt de l'ensemble du système.**
- 3. **Utiliser à l'égard de la personne (ou groupes de personnes) auprès desquelles nous intervenons ensemble de notre expérience et de nos compétences professionnelles en fonction des problématiques qu'elle(s) expose(nt).**
- 4. **Informers le client lorsque les problèmes soulevés par l'intervention sortent du champ de nos compétences et lui recommander le cas échéant le recours à d'autres professionnels.**
- 5. **Disposer d'un lieu régulier de supervision et y avoir recours lorsque la problématique du client nous renvoie à nos difficultés personnelles.**
- 6. **Etre en mesure d'expliciters au client les fondements théoriques du contenu et/ou processus d'accompagnement que nous utilisons à son égard.**
- 7. **Refuser d'aider le client à agir en dehors du cadre de la loi française ou si l'intervention n'assure pas le respect des personnes.**
- 8. **Laisser au client la responsabilité de ses décisions opérationnelles tout en lui apportant les protections nécessaires.**
- 9. **Nous informer et nous former aux recherches et avancées dans les domaines professionnels de notre compétence.**
- 10. **Connaître suffisamment le « métier » du client pour comprendre les aspects opérationnels des problèmes qu'il soulève. Demander les informations pour comprendre ce métier.**

## SUJETS ET PROGRAMMES DE FORMATION

(non exhaustifs et pouvant être adaptés et développés sur demande)

### **Intelligence Émotionnelle : Identifier et Développer ses Compétences**

- Durée : 2 jours – issu de la recherche Fondamentale (Exclusivité Française) : Tout public

### **Balanced Scorecard : Formaliser, Piloter et Manager sa Stratégie**

- Durée : 3 jours – Managers

### **Meilleures Pratiques : Construire le Référentiel de votre performance**

- Durée : 1 journée - Tout Public

### **Ingénierie Pédagogique : Transmettre les compétences en interne**

- Durée : 3 jours – Tout Public

### **Devenir Manager Coach**

- Durée : 10 jours sous forme d'ateliers : Managers et Cadres

### **Réussir une présentation commerciale à plusieurs : Harmoniser et Orchestrer**

- Durée : 2-3 jours selon publics

### **Les Styles d'apprentissage - Développer les styles faibles et/ou absents : Actif – Réfléchi – Théoricien – Pragmatique**

- Durée : 2 jours – issu de la recherche Fondamentale (Exclusivité Française) : Tout Public

### **La Vente Réponse aux Besoins : gérer les étapes d'un entretien de vente jusqu'à la conclusion**

- Durée : 3 jours – Tout Public

### **Construire des argumentaires Face à la Concurrence**

- Durée : 3 jours – Tout Public

### **Mettre en œuvre un Pilotage commercial et développer la performance commerciale**

- Durée : 2 jours – Managers vente

### **Gérer les conflits**

- Durée : 3 jours – Tout Public

### **Fixer les objectifs (autres que CA)**

- Durée : 2 jours – Managers et Cadres

### **Développer une écoute active, empirique et méta**

- Durée : 2 jours – Tout Public

### **Déléguer, gérer et gagner du temps**

- Durée : 2 jours – Tout Public

### **Conduire le changement : les 8 étapes selon John Kotter**

- Durée : 2 jours – Managers et Cadres

## OUTILS ET CONCEPTS UTILISABLES

### Problématiques générales

- Positions de vie (“ OK Corral de F. Ernst)
- Processus, contenu et sens (modèle de V.Lenhardt)
- Cadre de référence (approche PNL et Analyse Transactionnelle)
- Modèle du curseur (François Delivré)
- Gestion des émotions (Mayer, Caruso, Salovey)

### Problématiques personnelles et relationnelles

- Identité professionnelle, personnelle et managériale (modèle de V.Lenhardt)
- Etats du moi et symbioses (modèle de l’analyse Transactionnelle)
- Drivers
- Intelligence Émotionnelle
- Autonomie (modèle de K. Seymour)
- Grille d’analyse de la demande (adaptée du tableau des méconnaissances des Schiff)
- Planification et priorités (modèles de F. Delivré)
- Jeux de pouvoir, manipulations et jeux psychologiques (modèles de F. Delivré)
- Régulation de groupe
- “ Economie ” des signes de reconnaissance (modèle de Woolams)
- Modalités de fonctionnement d’un groupe, respect et transgressions

- Programmation Neuro Linguistique (PNL) Métaprogrammes, Métamodèles, Synchronisation, etc.

### Problématiques de management

- Facteurs de cohésion d’un groupe (objectifs, relationnel, rôles et règles, leadership)
- Structuration du temps relationnel (modèle d’Eric Berne)
- Structure et gestion des groupes de travail (modèles de F.Delivré)
- Négociations (modèles de F. Delivré)

### Problématiques de direction

- Approche socio-analytique d’une structure (Grille de Fox, théorie organisationnelle de Berne)
- Structure et gestion des frontières d’un groupe (modèle d’Alain Cardon)
- Analyse du leadership (institutionnel, effectif, psychologique)
- Niveaux de sens (modèle de V.Lenhardt)
- Gestions du deuil (modèle d’E. Kübler Ross)
- Mise en place de fonctionnements transversaux (matriciel, groupes projets)

### Techniques de coaching

- « Fondamentaux » du coaching : analyse de la demande, établissement du contrat de coaching, diagnostic de personnalité, éléments d’autorité, transfert et contre transfert, etc.

**Industrie - Négoce - Informatique - Banque - Mutuelles - Assurances - Télécom -  
Enseignement - Services - Laboratoires : B to C – B to B – B to B to C : de 15 à 15 000 P.**

**General Electric**

**Crédit Mutuel Loire Atlantique Centre Ouest**

**Philips**

**Partenaire Ouest / Groupe l'Express**

**Bouygues télécom**

**Sodifrance**

**EMC<sup>2</sup>**

**MGEN**

**Bull**

**SMH**

**Sensormatic**

**MFTEL**

**Satas**

**MIC**

**SAP**

**MGAS**

**Oracle**

**Audencia**

**Mercury Interactive**

**École des Mines de Nantes**

**Ernst&Young**

**École Centrale de Nantes**

**Arinso-Argus**

**HEC executive Management**

**France télécom**

**Université de Nantes**

**Union Mutualiste Retraite**

**Descours et Cabaud**

**Microsoft**

**Orsys**

**Winterthur International**

**Schering Plough**

**Cofast**

**SIGMA Informatique**

**Compagnie Financière d'Afrique Occidentale**

**Zoopôle Développement**

**Mercuri International**

**La Poste**

**Performanse**

**MédiaPilote**

**Convergence applications**

**Infosec Communication**

**Entreprise Guitteny**

**Alcor**

**GDF Suez**

**Centre de Communication de l'Ouest (CCO)**

**STILL**

...

## Aider les personnes à mieux travailler ensemble et à se développer mutuellement au service de la stratégie.

### Formalisation et déploiement de la stratégie

- ✚ Déploiement des objectifs stratégiques auprès de différentes structures : 15 à 15000 personnes.
- ✚ Accompagnement de la direction générale, des business units et des cadres.
- ✚ Formalisation des objectifs stratégiques avec la méthodologie Balanced Scorecard.
- ✚ Mise en place de tableaux de bord stratégiques.
- ✚ Déploiement au sein des entités et liens avec les objectifs personnels.

### Coaching

- ✚ 15 ans d'expérience avec des cadres de différents niveaux hiérarchiques.
- ✚ Dirigeants d'entreprise.
- ✚ Développement personnel.
- ✚ Relation conflictuelle.
- ✚ Analyse de la performance et accompagnement d'équipe.

### Conduite du changement

- ✚ Dynamique d'équipe.
- ✚ Accompagnement à la mise en place de nouvelles organisations.
- ✚ Accompagnement des agents de changement
- ✚ Réflexion sur l'évolution de la culture d'entreprise.

### Management

- ✚ 20 ans d'expérience de management d'équipes avec une relation hiérarchique ou fonctionnelle.
- ✚ Conseil et formation au management.

### vente

- ✚ 27 ans d'expérience de vente à tous les niveaux hiérarchiques.
- ✚ Vente de produits bureautiques, de solutions de formation, de conseil et de coaching aux PME, grandes entreprises privées et publiques.
- ✚ Maîtrise des techniques de vente et gestion des processus commerciaux

### Formation

- ✚ 20 ans d'expérience d'animation de programmes de formation à la vente, au management et aux techniques de communication.
- ✚ Techniques de vente de XEROX
- ✚ Formation de formateurs et ingénierie pédagogique.
- ✚ Formation à l'intelligence émotionnelle
- ✚ Intervenant à HEC Executive Management sur le Balanced Scorecard.
- ✚ Formation au Coaching à l'université de Nantes.
- ✚ Ingénierie de formation.

## **SPÉCIFICITÉ ET APPROCHE PÉDAGOGIQUE**

**L'ensemble des Programmes, Méthodes et Outils proposé est issu de la recherche, de l'observation des professionnels en situation de réussite et/ou de pratiques ayant fait leurs preuves depuis de nombreuses années.**

**L'intervenant illustre, donne des exemples vécus, pratique ce qu'il enseigne/coach, mais n'enseigne pas en fonction de son expérience propre.**

**La pédagogie est dite active, c'est à dire centrée sur l'individu et son problème pour résoudre, améliorer et/ou anticiper les situations et leurs conséquences. Chaque séquence fait l'objet de mise en pratique avec ou sans vidéo (selon les Thèmes/objectifs du programme).**

**La double compétence de Pédagogue et de Coach permet d'aider sur la compétence et sur la posture du stagiaire. Cela peut éviter des interventions dommageables pour le participant lors de son retour sur le terrain.**

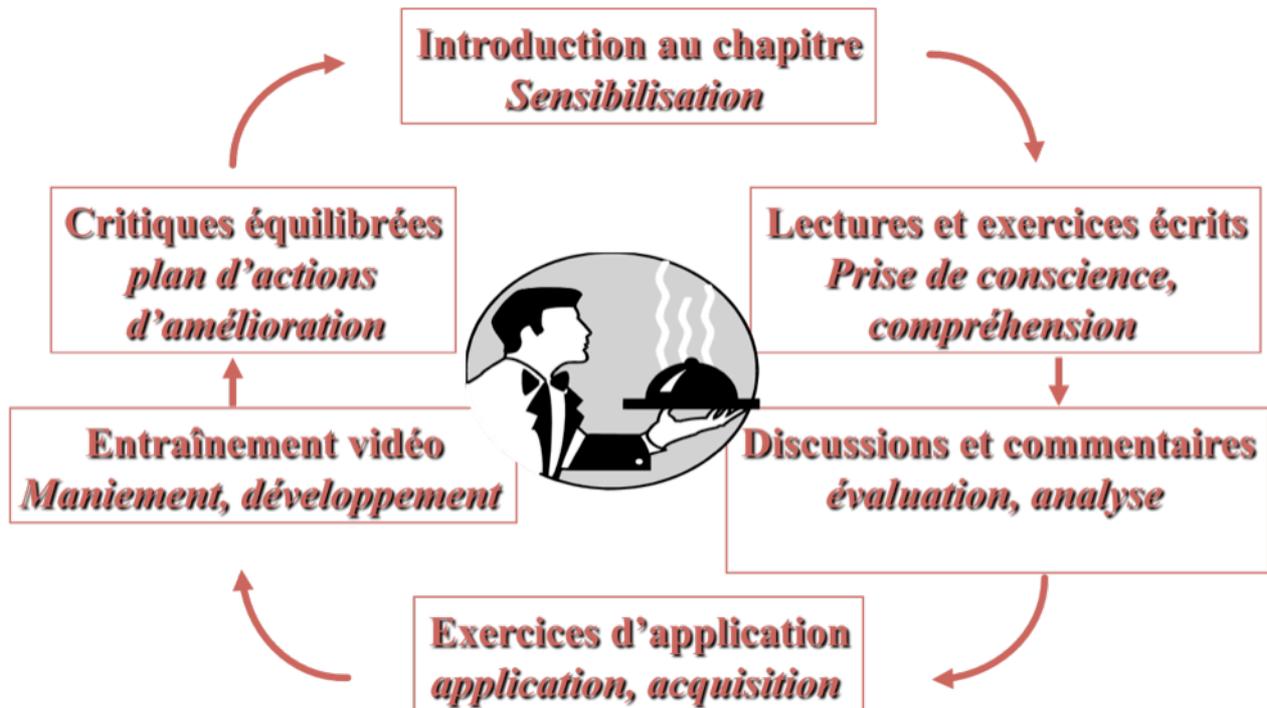
**L'approche pédagogique est faite pour des adultes responsables de leur apprentissage. Elle est positive (partir de ce qu'ils savent bien faire) et recherche les points d'amélioration sous la forme d'options (rien n'est figé et définitif). Elle est progressive et prend en compte toutes les caractéristiques des adultes en formation.**

**Chaque thème fait l'objet d'un point (plan de progrès) sur ce qui est appris et ce qu'ils souhaitent mettre en pratique. La somme de ces plans de progrès permet à l'encadrement de poursuivre à l'issue de la formation.**

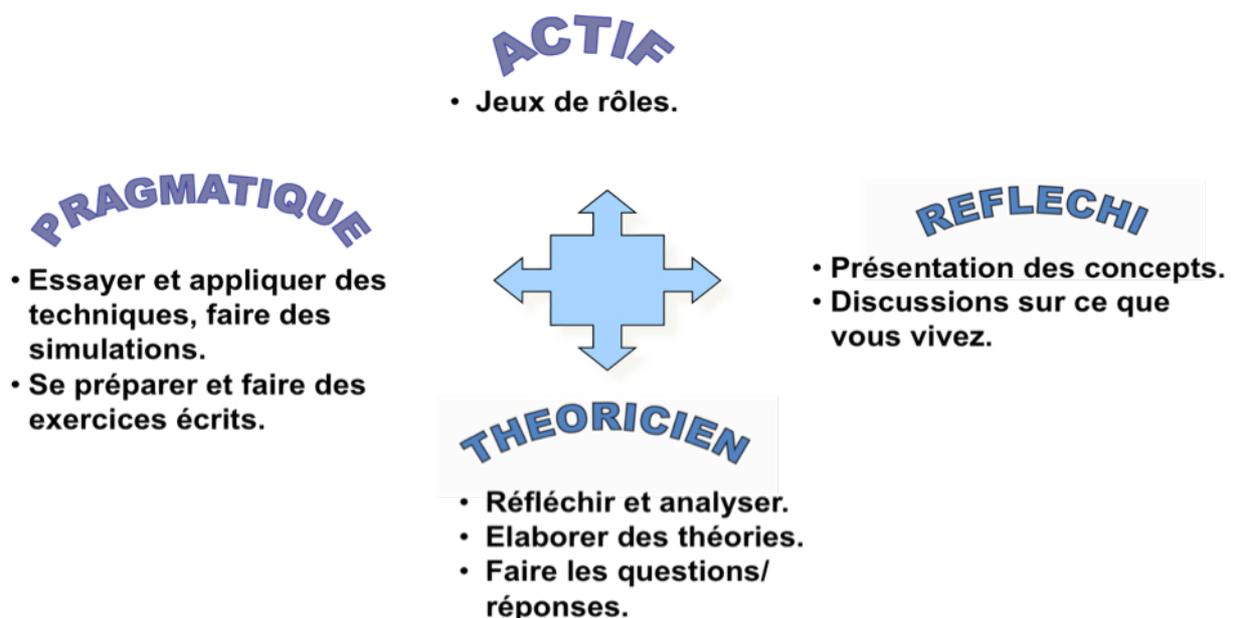
**L'introduction et la conclusion des séminaires sont aussi importantes que le séminaire : des objectifs et attentes individuels y sont formalisés et débriefés en conclusion.**

**Il n'y a pas d'évaluation des compétences par le formateur, ni de feedback au manager ; chaque personne est libre d'exprimer son ressenti à son responsable à l'issue de la formation/coaching.**

## UNE PÉDAGOGIE PROGRESSIVE AU SERVICE ET BESOINS DE CHACUN



## UNE PÉDAGOGIE PRENANT EN COMPTE LES STYLES D'APPRENTISSAGE



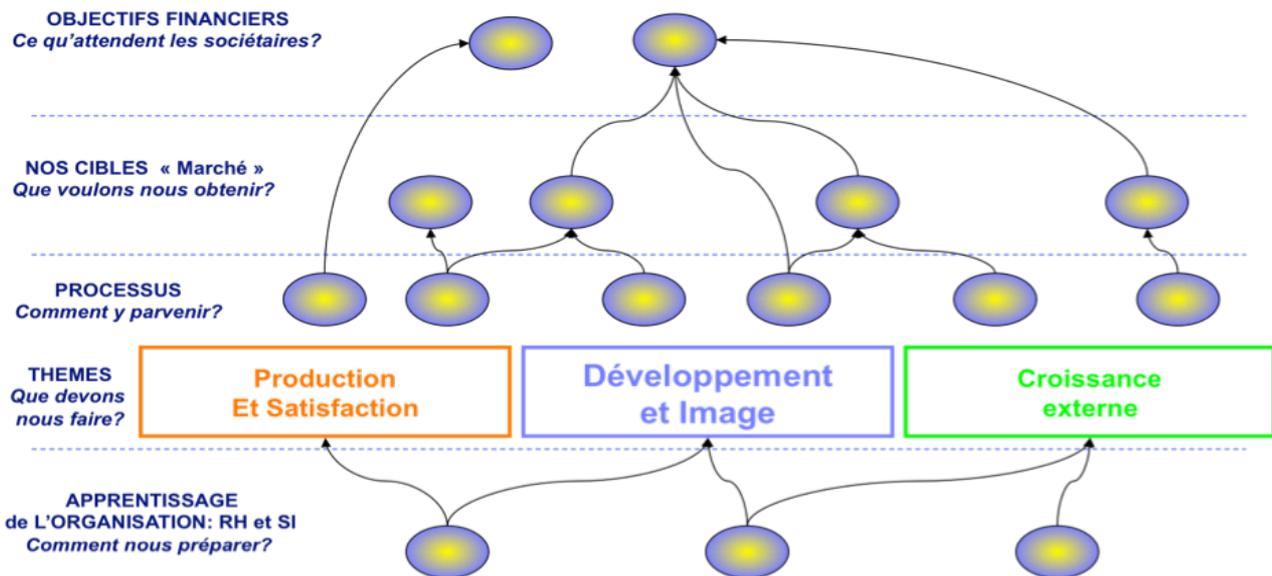
## Pilotage et Management de la stratégie : Le Balanced Scorecard *Comment s'assurer que toute l'entreprise fait bien les bonnes choses ?*

### Qu'est-ce que c'est ?

C'est une méthode permettant de formaliser les objectifs de la stratégie pour Partager les objectifs, Fédérer l'organisation sur les thèmes et la vision de la stratégie, Centrer les salariés sur les objectifs qui les concerne.

On « modélise » ainsi une feuille de route (ensemble des objectifs) de la stratégie en 4 axes : 1. Finance – 2. Clients – 3. Processus – 4. Ressources humaines et systèmes d'information. Ces objectifs se traduisent ensuite en tableau de bord.

Ces 4 axes expliquent comment « l'intangible » (processus, ressources humaines et systèmes d'information) ont un impact sur le « tangible » (cibles clients et finance). Il ne s'agit pas de tout écrire, mais de formaliser ce qui est le plus important. Les liens de causalité montrent les impacts de certains objectifs sur d'autres.



*Le véritable enjeu pour un manager et son équipe est de se mettre d'accord sur des priorités communes, de les formaliser, de les communiquer et de les déployer afin d'obtenir les résultats escomptés. La méthode apporte cela.*

### A Quels besoins d'entreprise cela répond ?

1. Clarifier la stratégie et assurer sa mise en œuvre (même auprès des filiales).
2. Mieux déployer les objectifs stratégiques au sein de l'entreprise.
3. Harmoniser les indicateurs qui peuvent avoir des significations et/ou interprétations différentes selon l'origine ou la provenance.
4. Simplifier le nombre d'indicateurs de reporting et leur donner les priorités

correspondant à la stratégie.

5. Avoir une meilleure visibilité sur les « tendances » des objectifs stratégiques.
6. Instaurer un langage commun et une même culture en matière de planification et de budget lié à la stratégie.
7. Vivre les changements différemment et les faire accepter plus facilement.
8. donner une raison d'être au reporting.

**Qu'est ce que le Coaching individuel ?**

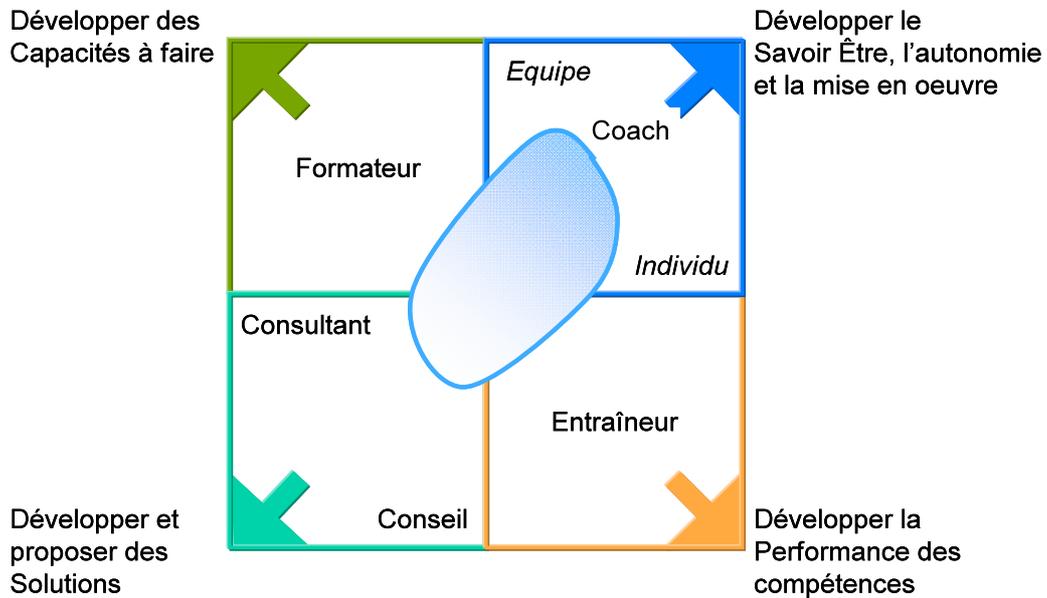
**« Aider le coaché à trouver ses propres solutions et à les mettre en œuvre ».**

**Entre la demande et le besoin, il est possible de graduer et de différencier le niveau d'intervention ; Le Curseur aide à déterminer les interventions.**



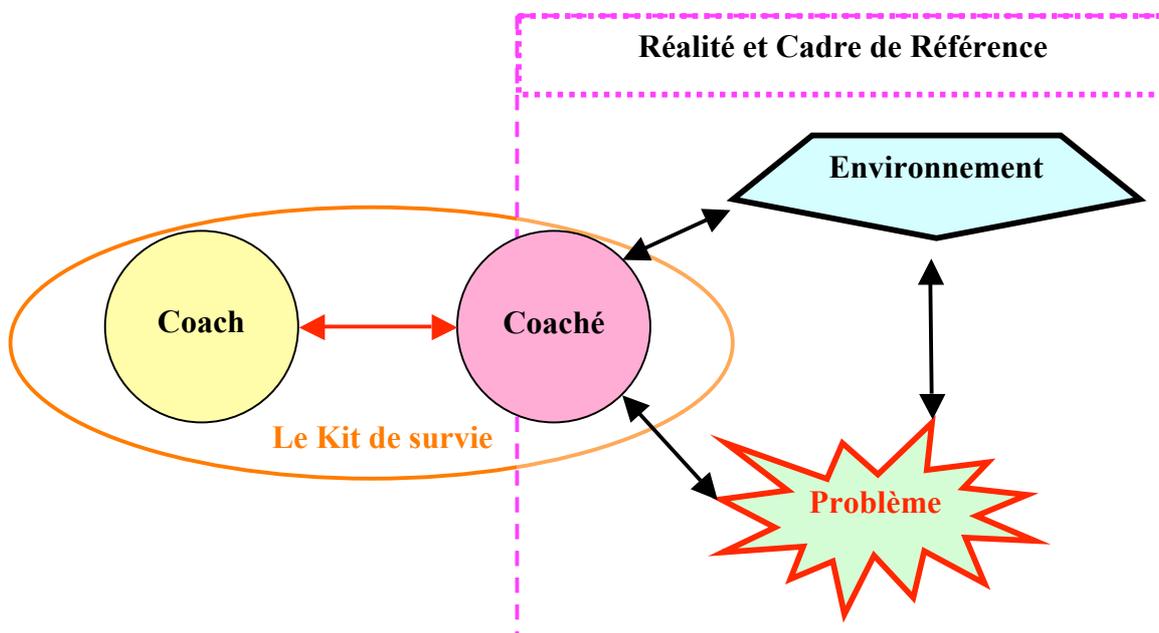
© François Delivré – le métier de Coach – Académie du Coaching.

**Le Coach pose des questions, mais pas uniquement, il conseille, forme, entraîne : il doit Intervenir à bon escient.**

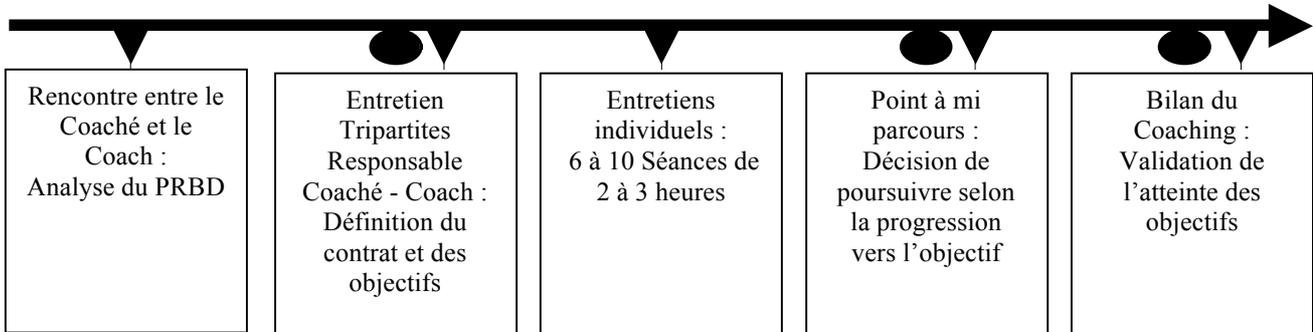


**Le Coach aide son client pour améliorer, résoudre, anticiper, etc. dans l'ici et maintenant, ce n'est pas un travail de psychanalyse.**

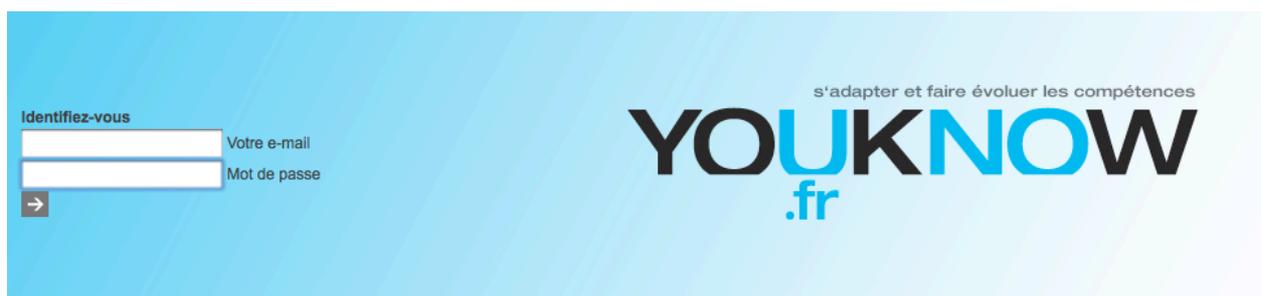
- ❖ Définir le **Problème** : Que se passe t-il ?
- ❖ Comprendre la **Réalité** du Coaché : comment se représente-il les choses ?
- ❖ Identifier le **Besoin** : Quel est le besoin du coaché pour résoudre, améliorer, anticiper son Problème ?
- ❖ Accueillir la **Demande** : comment le coaché formule t-il sa demande vis-à-vis du coach ?



**La démarche engage des moyens, du temps, de l'énergie ; il est important d'avoir un retour sur investissement. Le processus d'intervention est donc balisé.**



**Parce que les concepts abordés lors des séances font référence à un contenu détaillé, LFPC a innové en mettant en place un extranet (unique en France) avec plus de 120 documents concernant la performance managériale.**



Temps au téléphone avec le coach **27%**  
Temps cumulé des documents **16%**

**ESPACE FORMATION**    **CONTRAT D'OBJECTIF** →    **PLANS D'ACTION** →

<a href="#">Améliorer les processus</a>	<a href="#">Améliorer sa relation aux autres</a>	<a href="#">Animer une équipe</a>	<a href="#">Animer une réunion</a>
<a href="#">Coacher</a>	<a href="#">Communiquer</a>	<a href="#">Conduire le changement</a>	<a href="#">Conduire un projet</a>
<a href="#">Déléguer</a>	<a href="#">Déployer la stratégie</a>	<a href="#">Développer la confiance en soi</a>	<a href="#">Développer les compétences</a>

**BASE DOCUMENTAIRE**    **Améliorer sa relation aux autres**

Savoir garder de bonnes relations, dans un environnement professionnel où le changement est récurrent, où les acteurs bougent, où les enjeux génèrent du stress, peut s'avérer essentiel.

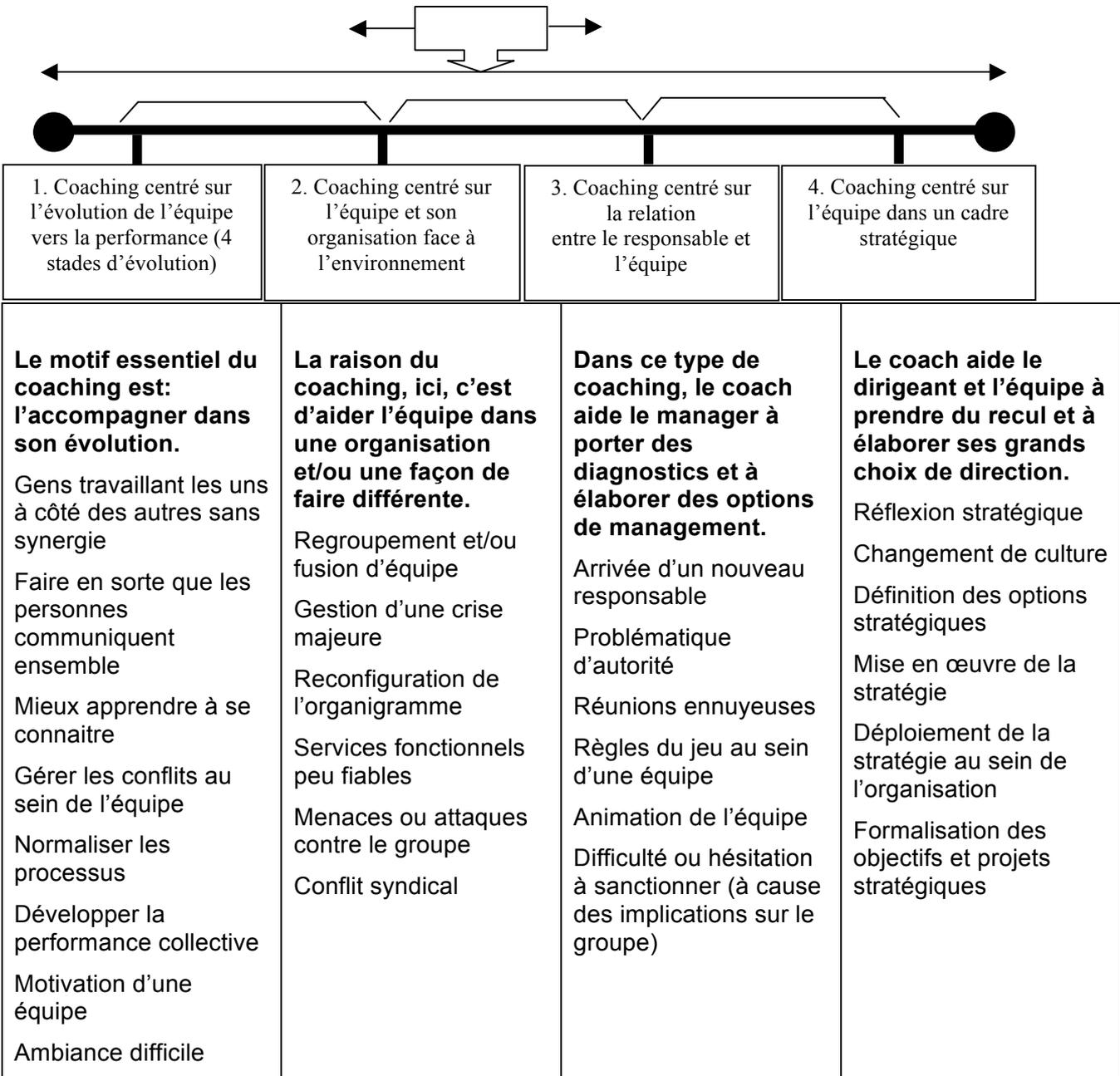
> Cette situation vous a été activée : vous avez un accès total aux documents

Attitude et Posture	+	Affirmation de Soi	+	<a href="#">changement de comportement (mécanisme)</a>	→
Compétences	+	Améliorer sa relation aux autres	+	<a href="#">gérer les conflits</a>	✓
Méthodologie	+	Analyse Transactionnelle	+	<a href="#">niveaux logiques de Dilts</a>	✓
Ouverture au Monde	+	Intelligence émotionnelle	+	<a href="#">petit soi et grand moi</a>	●
				<a href="#">position de vie commentaires</a>	→

**Qu'est-ce que le coaching d'équipe ?**

Il s'agit d'un accompagnement d'une équipe (et de son responsable) pour l'aider à trouver et mettre en œuvre des solutions face aux enjeux qu'elle rencontre. C'est lui permettre d'atteindre un stade suffisant d'autonomie pour être performante face à son environnement en prenant en compte les difficultés que cela suppose.

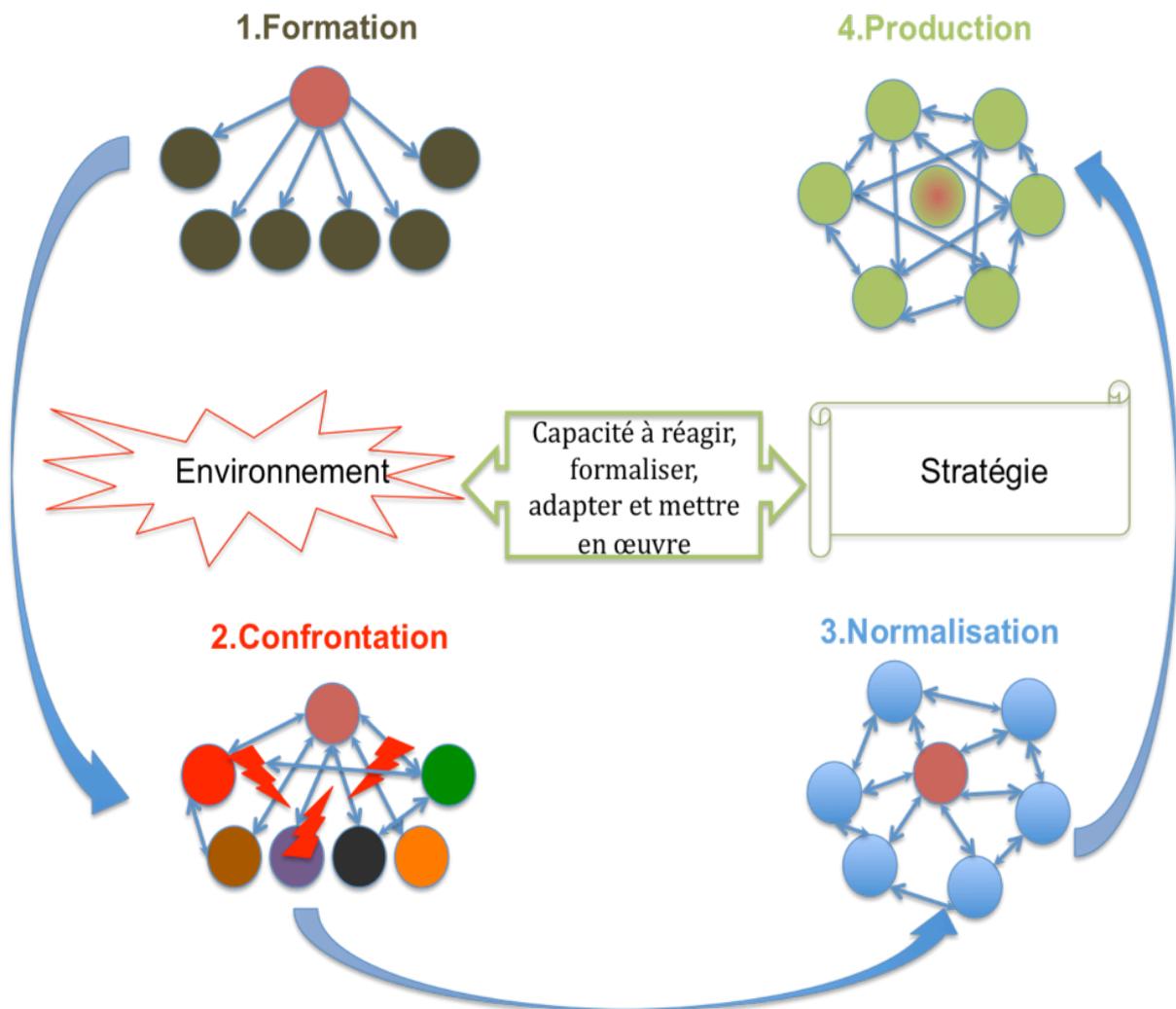
**Le Coaching d'équipe nécessite d'intégrer l'équipe elle même, son responsable, son environnement et les relations entre ces parties. Si une demande s'effectue sur un thème, l'intervention peut également se faire sur d'autres.**



D'après « le curseur » en coaching individuel selon François Delivré

## Quels sont les 4 stades d'évolution d'une équipe ?

1. **Formation** : les membres se connaissent peu ; ils évitent de trop collaborer de peur des conflits ; ils travaillent chacun dans leur coin (du fait des membres et/ou du manager), etc.
2. **Confrontation** : Les conflits apparaissent ; il y a de la tension ; les problèmes surgissent mais ne sont pas tous réglés ; les membres dépendent du manager pour avancer, etc.
3. **Normalisation** : Le travail et les processus fonctionnent avec des efforts répétés ; les tensions disparaissent ; les premiers résultats sont là mais il existe des faiblesses non résolues ; les personnes sont plus centrées sur l'organisation que sur l'équipe, etc.
4. **Production (performance)** : Les résultats sont réguliers, les membres se soutiennent, les conflits sont des « différents » et sont sources de progrès, Le responsable délègue et peut s'absenter en toute confiance, etc.



## Pourquoi un coaching d'équipe plutôt que du team building?

Le team building n'est qu'une étape du processus d'évolution (ex : passer du stade « formation » à « confrontation ») de l'équipe ; il peut être nécessaire mais pas suffisant. Se limiter à partir 2-3 jours en séminaire « outdoor » peut s'avérer pertinent, mais doit s'intégrer dans une démarche globale pour ne pas risquer d'être contre productif.

## Comment mettre en œuvre un coaching d'équipe ?

Un certain nombre de thèmes sont à explorer avant de démarrer un processus et sa recommandation :

- Qui compose l'équipe ? (personnalités, ancienneté, particularités, etc.).
- A quel stade en est l'équipe ?
- Quel est le style de management ? (fonctionnement, personnalité, etc.)
- Quels sont les objectifs de l'équipe ?
- Quelles difficultés rencontre t'elle ? Pourquoi ? comment ?
- Que vit l'équipe et comment cela se passe entre les membres ?
- Comment travaille t'elle ?
- Quel est son environnement et les enjeux/objectifs associés ?
- Etc.

Par des interviews et un diagnostic préalable, une proposition est effectuée en accord avec le responsable de l'équipe. Un facteur clé de succès est « pratiquer » avec l'équipe ce qu'on attend d'elle. Un autre est de faire des points réguliers et personnalisés avec le responsable pour adapter l'approche et le management aux objectifs fixés.

De manière générale, l'équipe est accompagnée lors de ses réunions avec un modèle « **ORF** » : **Opération** (le réel, les problèmes, etc.), **Régulation** (les tensions, les différents, les conflits etc.), **Formation** (apports, transferts de connaissances, échanges de pratiques, etc.).

Des séminaires dédiés sur des sujets spécifiques peuvent être organisés (les différents types de personnalités en équipe, les techniques de coaching en management, etc.).

Il faut entre 6 et 18 mois pour accompagner une équipe face à ses enjeux ; le temps à y consacrer va en diminuant pour la laisser Autonome et Performante.

## Qui est l'intervenant?

Louis-François PAULIN accompagne des équipes depuis plus de 20 ans ; il est certifié Coach d'équipe par l'Académie du Coaching.

Ses compétences et son expérience dans les entreprise de toutes tailles et de tous les secteurs d'activités apportent un regard, un conseil, une intervention juste et adaptée.

Réalistes et pragmatiques, les interventions proposées servent de manière équilibrée : la Finalité en prenant en compte les Hommes, les Clients, l'Entreprise et son environnement économique, écologique et social.



## **Former et Coacher les Cadres « en ligne » à la demande et « sur mesure »**

**Positionnement :** YouKnow.fr se positionne comme un facilitateur d'accès à la formation et au coaching. L'interface personnalisée complète l'encadrement ciblé du coaché et le media proposé lui apporte l'indépendance dans la gestion de son emploi du temps et dans sa formation. Cette approche permet un meilleur retour sur investissement dans le développement des compétences.

**Richesse de contenu :** YouKnow.fr est surtout une formidable base de données documentaire organisée par des professionnels de la formation et du coaching.

**Offre :** YouKnow.fr fonctionne avec un abonnement sur mesure et forfaitisé selon vos besoins. C'est une offre couplée d'accès aux documents en ligne et d'accompagnement téléphonique par un coach/formateur.

**Accès :** C'est le coach/formateur qui donne les « clefs » de la formation après que vous ayez défini votre contrat d'objectif. Une rencontre avec le coach/formateur permet d'adapter la démarche de l'accompagnement.

**Accompagnement :** Le forfait téléphonique n'est pas obligatoire, mais il permet de répondre en temps réel aux éventuelles interrogations et plus particulièrement aux résultats des tests. Ce forfait peut passer dans votre budget formation et/ou en DIF.

**Suivi :** Les accès au suivi de la ou des formations sont distribués en fonction des demandes. Ainsi un manager aura la possibilité de suivre l'avancement de la formation d'un ou plusieurs membres de son équipe tout en respectant la confidentialité de la démarche.

**Retour sur investissement :** Très vite appréciable grâce à la transparence du delta « situation problématique » et « bénéfices retirés de la situation ».

**Tarifs :** Disponibles sur demande ; voici à titre d'exemple le coût pour 1 abonné.

Forfait téléphonique pour 7 heures: 1750.00€ HT

Abonnement annuel: 1500.00€ HT

Nos tarifs sont dégressifs et ajustables selon vos contraintes budgétaires. **Faciliter la formation c'est**

- L'inclure dans son budget formation. Notre N° d'enregistrement : 52 44 04 552 44

**Garantie :** YouKnow.fr propose des points à mi-parcours de la formation afin de garantir à tous que les objectifs de la démarche sont en progression.

**Bonne visite** et n'hésitez pas à nous contacter pour fixer un rendez-vous ou obtenir plus de renseignements.

## **Formation et Coaching : Ma nouvelle résolution, Agir différemment, quand refaire toujours « plus » de la même chose ne suffit plus,**

parce que :

- Les managers ont de moins en moins de temps à consacrer au développement de leurs compétences.
- Réunir des personnes coûte cher et/ou il est nécessaire de mieux investir les budgets.
- Les personnes apprennent plus, mieux et plus vite lorsque les réponses sont ciblées et rapides.
- Le système de formation est en train d'évoluer avec les technologies.
- Il faut pouvoir démontrer l'atteinte des objectifs stratégiques et mesurer le retour sur l'investissement engagé dans le développement des compétences.

### ► **YOUKNOW.fr vous propose une solution INNOVANTE vous permettant :**

- De mettre "en ligne" pour vos cadres les documents dont ils ont besoin pour agir.
- De les accompagner, de les conseiller, de les coacher **PAR TELEPHONE**, sur contrat d'objectif et/ou à la demande.

**Nos Intervenants sont tous Certifiés Professionnels par L'Académie du Coaching ;  
ils ont tous une expérience confirmée en entreprise et  
travaillent tous dans les règles de l'Art.**

Autre chose que du e-learning ou de la formation « classique »,  
Youknow.fr est une solution **DIFFERENTE** pour des Cadres toujours plus exigeants.



Demandez un code d'accès gratuit  
et faites vous accompagner ;  
[contact@youknow.fr](mailto:contact@youknow.fr)

OU

Visitez par vous même en allant sur [www.youknow.fr](http://www.youknow.fr)  
Votre e-mail : [ce.que.vous.voulez.com](mailto:ce.que.vous.voulez.com)  
Votre mot de passe : [youknow](#)