



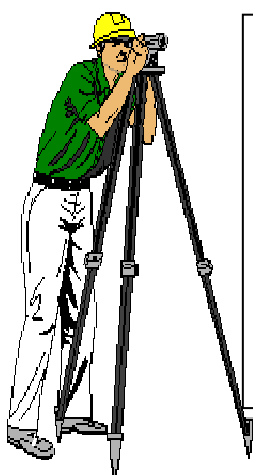
François A. SITTLER Directeur



# L'EXPRECOM

Depuis 1989

Agrément du Ministère de l'Intérieur pour la  
formation des Élus Territoriaux



*Dossier général  
Du  
Concept formation*

## SOMMAIRE

SOMMAIRE .....	2
PROCESSUS COMINFORMA .....	4
STAGE ACCUEIL DES USAGERS .....	5
STAGE LA NÉGOCIATION CONSTRUCTIVE .....	6
STAGE MANAGEMENT D'ÉQUIPE .....	7
STAGE PRISE DE POSTE A RESPONSABILITÉS .....	9
STAGE GESTION DU TEMPS.....	10
STAGE CONDUITE DE RÉUNION .....	11
STAGE ENTRETIEN ANNUEL .....	12
STAGE DE SÉCURITÉ APPLIQUÉE AU CORPS ET A L'ESPRIT.....	13
STAGE GESTION DES CONFLITS .....	14
STAGE GESTION DU STRESS .....	15
STAGE PRISE DE PAROLE EN PUBLIC.....	16
STAGE DE TRAINING SUR LA VOIX EN STUDIO D'ENREGISTREMENT .....	17
STAGE LA VOIX DE LA COMMUNICATION.....	18
STAGE LA VOIX DE LA REMOTIVATION.....	19
STAGE DE PRÉPARATION A L'ORAL .....	20
STAGE LA PRATIQUE DU TÉLÉPHONE .....	21
PROCESSUS RECONQUÊTE D'UNE CARRIÈRE .....	22

STAGE TABLEAUX DE BORD .....	23
STAGE MIND MAPPING .....	25
STAGE D'INITIATION AUX MARCHES PUBLICS .....	26
STAGE ANALYSE TRANSACTIONNELLE.....	28
STAGE FORMATION DE FORMATEURS OCCASIONNELS .....	29
STAGE DE PRÉPARATION DES AGENTS AU DÉPART EN RETRAITE.....	30
STAGE MIEUX COMMUNIQUER AVEC LES USAGERS ORIGINE MAGHREBINE.....	32
COACHING ET MÉDIATION.....	33
STAGE LA COMMUNICATION MAGIQUE .....	34
L'AUDIT ORGANISATIONNEL.....	35
STAGE MEDIA TRAINING ET COMMUNICATION DE CRISE.....	37
LA MÉTHODE L'EXPRECOM.....	39
CONTENU DETAILLE DE L'EXPRECOM.....	40
NOS RÉFÉRENCES (DEPUIS 1989).....	41

## PRESTATIONS EXONÉRÉES DE TVA

### AU TITRE D'UNE ENTREPRISE DE FORMATION

**(Décision administration fiscale du 18 février 2002  
article 261 du Code général des impôts )**

## PROCESSUS COMINFORMA Accompagnement d'un projet de service

### Objectif : Communication interne + Formation

Associer des actes de formation à une nouvelle définition de la communication interne, à la recherche de motivations, à la mise en place d'un processus qualité, à l'accompagnement d'une mutation importante ou d'un projet de service.

### Déroulement

- ➔ Définition avec la Direction d'un objectif clair et concret pour qu'il soit officialisé
- ➔ Alternance de réunions de petits groupes et d'entretiens individuels afin de recueillir le maximum d'informations (et pour le consultant de se faire accepter)
- ➔ Rapport d'enquête analysant les données obtenues et proposant de premières solutions
- ➔ Le plus souvent mise en place de groupes transversaux travaillant sur des sujets pratiques et débouchant sur des actions rapides (passer de la cogitation négative à l'offensive positive)
- ➔ Phases de formations rapides directement liées aux propositions adoptées
- ➔ Création d'un Comité de Pilotage qui progressivement remplacera le consultant pour assurer la pérennité de la dynamique enclenchée.

### Durée

- **Phase tremplin** : Enquête/analyse, durée variable mais souvent de l'ordre de 1 à 2 semaines (en fonction de la taille). Deux axes : Organisation et relations internes et externes
- **Phase formation et lancement des actions et des groupes** : Dans le mois qui suit la phase tremplin
- **Phase de consolidation** : Dans l'année

### Objectifs possibles

- Créer une motivation pragmatique et collective
- Stimuler une activité (mettre du « sport » et de la passion dans le quotidien)
- Monter le taux de rationalité : Procédures et méthodologie
- Régler des problèmes d'accueil ou de taux de satisfaction/clients ou usagers
- Augmenter le chiffre d'affaires, la rentabilité ou la productivité
- Assurer le redémarrage d'une entité en difficultés. Accompagner la fermeture d'un site
- Stimuler la mise en place d'un projet de service

### Cibles fréquentes

- Manque de « rituels » de tous ordres. Absence de « croyances » d'entreprise (supports de l'appartenance)
- Fatalisme ambiant ; démotivation générale ; oppositions et rivalités internes
- Mauvaise circulation de l'information
- Poids du passé ou de l'histoire de l'entité concernée
- Management trop vertical ou manquant de pédagogie
- Absence d'expression de tout ou partie du personnel
- Insuffisance des échanges de signes de reconnaissance, etc., etc.....



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE ACCUEIL DES USAGERS

### Objectif :

Installer un véritable professionnalisme de l'accueil à partir d'un processus en deux temps : Refondation de la mentalité et entraînement intensif pour mettre en place de nouveaux automatismes incontournables

Durée : 2/3 jours ou formule sur mesure

Animation : François SITTLER

### Contenu :

#### 1° phase

- ☞ *Mise à jour des paramètres qui interfèrent au niveau de la relation d'accueil.*
- ☞ *Associer liberté, autonomie et responsabilité. Amener à Être pour pouvoir faire.*

- Savoir développer une qualité de présence
  - Jouer à nouveau sur toute la gamme ; réinvestir les différents registres de la personnalité.
  - Notion d'image de soi : Son incidence sur les comportements ; quels référentiels
  - Comment installer un processus de transformation de cette donnée.
- Apprendre à installer une écoute vraie, synonyme de reconnaissance pour le client
  - Devenir conscient des mécanismes projectifs ou défensifs parfois en place
  - Savoir se placer en état de réceptivité.
- Savoir gérer la relation : Canaliser l'éventuelle agressivité du client ; maintenir sa concentration et son intérêt
- Savoir entretenir son implication professionnelle et sa motivation.

#### 2° phase

☞ *Mise en place d'automatismes verbaux et non verbaux. Entraînement intensif pour les intérioriser.*

- Codification des premiers instants : Déplacement, premiers gestes, premiers mots
- Codification de la phase découverte : Questionnement et reformulation
- Codification de la phase synthèse et proposition et de la phase satisfaction client
- Les cas particuliers
- Entraînement répétitif sur ces nouveaux automatismes : Être à la fois acteur et spectateur.



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE LA NÉGOCIATION CONSTRUCTIVE

### Objectif :

Être capable de conduire une négociation avec des partenaires internes ou externes vers une solution positive ; rationaliser sa fonction acheteur ; découvrir l'efficacité du rapport « gagnant/gagnant ».

Durée : 3 ou 4 jours

### Contenu :

#### Les grands principes qui régissent la négociation :

Les cas de figure ; les enjeux (réels ou apparents) ; les rapports de force ; Le raisonnement en termes d'écarts ; Le rapport gagnant/gagnant (La compréhension mutuelle) ; L'état d'esprit, la vision des enjeux, les faux clichés

#### La préparation d'une négociation :

1. Contexte et limites ; méthodologie ; La consultation : Avoir une information exhaustive
2. L'art du questionnement ; L'empathie ; la réactivité ; la projection de ses pensées ; La recherche du consensus

#### La préparation personnelle : Expression et rhétorique

#### Le processus de discussion :

1. Les filtres personnels ; la gestion de l'interaction :
2. Les différents scénarios ; La construction positive et pragmatique

#### La stratégie dans la négociation :

1. Négociation constructive ; consulter, confronter, concilier
2. Stratégie directe ou indirecte ; les conflits ; Les tactiques ; la gestion de la durée

#### L'aspect technique de l'argumentation :

Les avantages de la phase explicative ; Les divers modes d'argumentation ; les objections

#### Le réflexe stratégique :

La gestion du pouvoir ; Les causes d'échec ; la négociation combat

#### Les supports de réfutation :

Le duo arguments/réponses ; les divers moyens pour réfuter ; La construction d'une réfutation ; la controverse



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE MANAGEMENT D'ÉQUIPE

### Objectif :

Permettre au responsable de se perfectionner à la direction dynamique de son équipe et d'apprendre à motiver un groupe pour créer une responsabilité collective ; susciter le travail/plaisir en le vivant soi-même.

Durée : 3 ou 4 jours

### Contenu :

*En fonction des attentes des stagiaires, des thèmes seront plus particulièrement approfondis*

#### Le manager et l'humain

- Présentation des stagiaires en binômes selon un mode particulier
- Recueil des attentes, analyse, commentaires et synthèse
- Introduction sur les grands enjeux du management
  - Télescopage collectif/individuel (document)
  - Environnement collectivités (transparent)
  - Environnement collectivités 2 (transparent)
  - Chaîne développement organisation (transparent + document)
- Les tendances « X », « Y », « Z » du manager : Test et débriefing
- Les différents types de pouvoir
- Les styles de comportements des agents
- Un problème de management : Exercice et débriefing
- Les styles de management : Tests, débriefing et exposé
- Exercice « gagnez autant que vous le pouvez » : Individualisme et esprit collectif
- La communication du manager
  - Déroulé d'une nouvelle grille de lecture des événements et de la relation interpersonnelle
  - La gestion des situations tendues ou conflictuelles
  - Les strokes : Faire exister ses collaborateurs
- La motivation des équipes : Rappel Maslow et les 5 lois du transfert motivationnel
- Évaluation individuelle et orale de la journée par les participants

#### Le manager et l'organisation

- Bref historique sur les organisations et le management : Exposé et échanges
- Les fondamentaux d'un process qualité : Exposé et échanges
- Le territoire du manager :
  - Les missions
  - Les activités : Répétitives, ponctuelles...
  - Les contrôles qualité
  - Les dysfonctionnements : Les outils de contrôle
  - De la « commande » à la satisfaction du « client » : L'équilibre des moyens
- Le management de projets
  - La conception, la formulation : Les étapes, les acteurs, les moyens, le budget..
  - La planification

- La mise en œuvre
- Les facteurs de succès et d'échec
- La communication
- - etc., etc.....
- L'approche projet au sein des activités : Les synergies
- Les postes de travail : Missions, activités, compétences
- La gestion des compétences : Les outils de pilotage ; la polyvalence
- La formation pour l'évolution permanente des collaborateurs : Ressources internes et externes
- Le respect des règles de sécurité
- L'organisation personnelle du manager
  - Découpage entre production directe, rôle d'interface hiérarchique et management des équipes
  - Quelques fondamentaux sur la gestion du temps
- Évaluation individuelle et orale de la journée par les participants

## Les outils

- Les réunions : Exposé et exercice
  - Les grands types de réunion et les items de création
  - Les fondamentaux techniques : La rentabilité de l'acte de réunion
  - La technique spécifique du brainstorming
  - L'animation des réunions : Vade-mecum du parfait animateur
  - La psychologie des petits groupes en réunion
- L'intérêt des fiches de procédure : Méthodologie et application pratique en sous-groupes
- Les objectifs
  - Les différents types d'objectifs : Individuels, collectifs, de progrès, d'augmentation...
  - La gestion d'un objectif
  - Application pratique
- La méthode D.E.S.C.
- La délégation
  - Test initial
  - Exposé
  - La délégation sous l'angle de la responsabilité du cadre
  - Application pratique
- L'entretien d'aide
- Cas particuliers traités en collectif
- Évaluation individuelle écrite et orale de la session par les participants



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE PRISE DE POSTE A RESPONSABILITÉS

### Objectif

Permettre à un manager d'optimiser une prise de poste à responsabilités en 90 jours, selon 4 grands cas de figure :

- ☞ Le nouveau service (la « start up ») : C'est une création
- ☞ Le service à redresser : C'est plus ou moins l'urgence
- ☞ Le service à améliorer ou à réorienter : C'est faire passer une mutation à moyen terme
- ☞ Le service à pérenniser : C'est encore améliorer un service qui marche déjà bien

Savoir appliquer une méthodologie et une stratégie sans faille, complètement déconnectées du subjectif et de l'affectif.

### Pré-requis :

Le groupe devra comporter soit des cadres ayant vocation à prendre un poste mais sans affectation immédiate (d'où formation générale), soit des cadres ayant déjà une affectation précise (d'où formation appliquée)

Durée : 3 jours

### Contenu :

#### A° Points forts et points faibles du manager concerné : Installer un « recul » constructif

- ☞ Son niveau cognitif et son expérience par rapport à la nature de l'activité : Se mettre au niveau
- ☞ Ses capacités managériales : Communication et organisation
- ☞ Son niveau d'audience et de crédibilité par rapport à la hiérarchie

#### B° Le diagnostic de la problématique

- ☞ Les 4 scénarios (voir ci-dessus) et leurs caractéristiques classiques : Embryon de la stratégie
- ☞ L'élaboration d'une première stratégie : L'équilibre entre l'action sur les hommes et sur les tâches.
- ☞ Avant la prise de fonction : Se documenter et savoir le maximum de choses objectives

#### C° La phase active

- ☞ Le premier jour
- ☞ Les premières semaines
- ☞ A la fin du premier mois

#### D° Les outils pratiques

- ☞ L'accélération de la transition
- ☞ La création de coalitions ; la théorie des alliés
- ☞ La méthode DESC
- ☞ La création d'événements obligeant à l'action : Délégation et objectifs
- ☞ L'acceptation réaliste du passé avec ses collaborateurs : Structurer la mémoire et la relier au présent.
- ☞ La mise en perspective du présent et la construction d'un nouvel avenir



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE GESTION DU TEMPS

### Objectif :

Connaître les principaux facteurs qui influent sur la distribution du temps et l'organisation dans une équipe autour de son manager ; mettre en place un processus de changement ou de modification à partir de la notion de compétence ; découvrir le plaisir d'un management serein et offensif.

Durée : 2 ou 3 jours

### Contenu :

- ☞ Analyse de l'état des lieux : Constat des dysfonctionnements et fixation des objectifs de changement,
- ☞ Prise en compte de la notion de temps
- ☞ Les voleurs de temps émanant de la personnalité et de l'extérieur
- ☞ Principes généraux et pratiques de l'organisation d'une équipe de travail : La gestion des compétences
- ☞ Déroulement d'une méthodologie de gestion du temps individuel
- ☞ Les lois de la motivation : Socle incontournable pour optimiser la tâche d'une équipe autour de son leader
- ☞ La délégation
- ☞ Les objectifs
- ☞ Plan d'action individuel



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE CONDUITE DE RÉUNION

### Objectif :

Acquérir une nouvelle vision de l'acte de réunion et des phénomènes de groupe et déboucher sur une méthodologie concrète permettant de rentabiliser ce mode de communication.

Durée : 3 ou 4 jours

### Contenu :

#### a) Communication et interaction

- Schéma de la communication et de l'interaction
- Idées clés dans la relation
- L'énergie des groupes et des organisations

#### b) Qu'est-ce qu'une réunion ?

- Les facettes psychologiques de la réunion ; La typologie de la réunion
- Les grands types de réunion

#### c) Le groupe et sa vie en réunion

- Tout ce qu'il faut savoir sur le groupe en réunion (les états, l'expression, les personnages, la sensibilité.....)
- Conseils au créateur de réunion

#### d) L'animation

- Comment se déroule une réunion (méthodologie)
- Les fonctions de l'animateur ; Techniques d'animation
- Animation et pouvoir

#### e) Discussion et décision

- Le sabotage des réunions ; Les situations délicates
- Maîtriser le processus de discussion (conflits...)
- La recherche de consensus
- Processus de réflexion décisionnelle ; L'acte de décision



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE ENTRETIEN ANNUEL

### Objectif :

Structurer toutes les techniques de base de l'entretien afin d'obtenir le résultat le plus large possible en fonction d'une stratégie préalablement déterminée et d'un objectif souhaité. Maîtriser la gestion du bilan de l'année écoulée, la fixation des objectifs et la partie formation.

Durée : 2 ou 3 jours

### Contenu :

#### A° Préparation de l'entretien

- ☞ Les stratégies possibles ; l'art de la persuasion ; Le duo metteur en scène/interprète ; l'annonce des entretiens
- ☞ Le contexte de la situation ; le rapport de forces ; la préparation mentale
- ☞ L'utilisation de l'écrit ; le document préparatoire

#### B° Le démarrage de l'entretien

- ☞ L'accueil ; Les préliminaires
- ☞ La phase consultation ; la détection des indices

#### C° Le déroulement de l'entretien

- ☞ L'empathie
- ☞ L'art de questionner ; La reformulation ; l'écoute active
- ☞ La gestion et l'observation du verbal ; La gestion et l'observation du non verbal
- ☞ Le calibrage (verbal et non verbal)
- ☞ La détection des non dits ; le parler vrai ; faire baisser la garde ; La gestion des points de blocage
- ☞ Le bilan de l'année écoulée ; la fixation des objectifs à venir
- ☞ Le point des compétences, de la formation et du DIF

#### D° La conclusion de l'entretien

- ☞ La récapitulation active (points positifs et négatifs)
- ☞ L'émergence d'un éventuel « contrat »
- ☞ Les possibilités de consensus ; L'éventualité d'une rupture
- ☞ Le compte-rendu ; Le suivi éventuel.



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE DE SÉCURITÉ APPLIQUÉE AU CORPS ET A L'ESPRIT

### Objectif :

A partir de différents basiques de l'aïkido, acquérir un savoir faire dans la dédramatisation et l'évitement des situations conflictuelles. Savoir se préserver physiquement et mentalement des agressions extérieures

Cible : Gardiens et agents de sécurité

Durée : 3 jours

Animation : Pascal Mennesson (6° dan d'aïkido)

### Contenu :

- ☞ Prise de conscience de ses réflexes conditionnés et modification des fondamentaux
- ☞ Reprogrammation des attitudes corporelles
- ☞ Maîtrise des réactions verbales
- ☞ Apprentissage de techniques spécifiques
- ☞ Les signes annonciateurs
- ☞ L'éthique et les limites de sa fonction
- ☞ La décompression mentale à la suite d'un conflit



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE GESTION DES CONFLITS

### Objectif :

Gérer et traiter une situation conflictuelle (existante ou prévisible) par une stratégie pragmatique et objective afin d'obtenir un résultat de type gagnant/gagnant ou à défaut qui sauvegarde les intérêts nobles de chacun. Découvrir le plaisir de la stratégie oblique.

Durée : 2 à 4 jours

### Contenu :

- ☞ Les différents types de conflit : Caractéristiques, causes
- ☞ Les signes annonciateurs
- ☞ Les outils de l'Analyse Transactionnelle dans la relation interpersonnelle : Le trio PAE, les transactions et leurs dysfonctionnements ; les jeux, les messages internes, les interdits....  
Ces outils permettent de mieux comprendre (et plus rapidement) bon nombre de cas fréquents ou répétitifs et d'agir en conséquence sans s'impliquer affectivement ou subjectivement
- ☞ La mise en place d'un esprit « négociation » : Acquisition d'une méthodologie préparant le consensus ou tout autre résultat de type positif, notamment en soignant la partie consultation avant d'entrer dans la discussion ou dans l'action.
- ☞ Maîtrise du processus de discussion : Argumentation, réfutation, reformulation, silences.....
- ☞ Le questionnement : L'outil dont il faut multiplier l'usage.

***NOTA :** Les 2 techniques ne formeront pas 2 parties successives mais seront mixées à travers des exercices pratiques (avec l'utilisation du caméscope).*



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE GESTION DU STRESS

### Objectif :

Traiter ou prévenir, ou bien les conséquences concrètes et objectives d'un travail soumis à forte pression –soit par excès de flux d'activités, soit par impact direct sur l'affectif-, ou bien un état de « mal être », négativité, démotivation, peur du lendemain.... dû à des causes très diverses. Formule courte concernant des situations à gravité relative.

Durée : 3 jours

Intervenant : Médecin du travail

### Contenu :

- ☞ Connaissances de base du fonctionnement de l'organisme
- ☞ Réactions physiologiques au stress
- ☞ Conséquences pathologiques
- ☞ Subjectivité de la perception des choses
- ☞ Composantes de la vie au travail ; les erreurs classiques
- ☞ Méthodes de relaxation
- ☞ « Ordonnance et posologie » pour un renouveau

**Stage interactif avec exercices d'application  
et traitement ponctuel de cas particuliers**



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

### Objectif :

A partir d'une restructuration de son élocution, pouvoir inventer une stratégie performante, spécifique à chaque situation, mettant en évidence un charisme à ses mesures et tourné vers l'empathie ; découvrir le plaisir de séduire ou de convaincre.

Durée : 2 à 4 jours selon besoins exprimés

### Contenu :

#### a) Réglage de l'émetteur

- ☞ Sensibilisation et exercices sur l'articulation et la diction
- ☞ Correction du débit, du volume et de la tonalité... ; Utilisation des silences ; les phrases courtes
- ☞ Mise au point du non verbal : Regard, gestes, positions du corps, mimiques du visage
- ☞ Repérage et élimination des tics (de langage ou physiques)

#### b) Réglage du contenu

- ☞ La conception du contenu (sélection des idées, l'objectif recherché, le contexte...)
- ☞ L'empathie, base de toute intervention ; Les signes de reconnaissance, l'humour, les supports d'appartenance, ingrédients du succès ; La transmission du message

#### c) L'interprétation

- ☞ Le duo metteur en scène/interprète ; La gestion de l'affectif et du subjectif
- ☞ L'osmose permanente avec l'auditoire : Le réglage systématique
- ☞ Le relief : Les effets spéciaux ; Démarrage et finition
- ☞ La transmission du plaisir de discourir
- ☞ L'improvisation ; les parades aux imprévus ; Le discours à table (lors des déjeuners).

### Variante

Déroulement d'une méthodologie de conception et de préparation pour la présentation orale d'un projet

- ☞ La pensée stratégique
- ☞ Le plan général (contexte, constat, solution, résultats....)
- ☞ L'accroche
- ☞ La conclusion
- ☞ Les différents supports
- ☞ Les notes
- ☞ Les répétitions
- ☞ La gestion des questions et des objections



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE DE TRAINING SUR LA VOIX EN STUDIO D'ENREGISTREMENT

Maîtriser sa voix et son langage est un atout indispensable pour transmettre efficacement un message lors d'une interview ou d'un discours. Mais pour cela, il faut acquérir la « conscience » de sa voix et remplacer la négativité qui s'y attache naturellement par une nouvelle et plaisante attraction.

### Intervenant : François SITTLER :

Consultant depuis 18 ans, co-auteur de la méthode de diction, d'expression et de communication L'EXPRECOM, il maîtrise parfaitement le travail sur le verbal et sait susciter des progrès rapides, durables et spectaculaires.

### Modalités :

- 1) La session s'effectue dans un **studio d'enregistrement** équipé en numérique avec le concours d'un ingénieur du son. L'utilisation d'un outil aussi sophistiqué donne des résultats incomparables du fait des éléments suivants :
  - Univers feutré, impressionnant, silencieux
  - Pureté extraordinaire de la reproduction de la voix
  - Possibilités multiples de jouer sur le timbre de voix, les intonations, d'enregistrer, de couper, de revenir en arrière, de modifier.....
- 2) Il faut prévoir une durée de 2 à 3 jours consécutifs pour que l'impact puisse avoir la meilleure pérennité.
- 3) Sur les Alpes Maritimes, nous utilisons le **Studio Marilyn à Cagnes sur Mer** (coût de la location du studio de 250 à 300 euros HT par journée)
- 4) La formation peut concerner une seule personne ou un petit groupe de 8 personnes au maximum.
- 5) Elle se termine par l'enregistrement d'une séquence « témoin », gommée de toute imperfection, qui sera reproduite sur CD et dont le stagiaire se servira comme un support-guide et une référence.

### Conclusion :

Ce training très technique permet d'installer une aisance percutante lors des relations avec les médias et des interventions en public ou en réunion.

Spécial 06



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE LA VOIX DE LA COMMUNICATION

### Objectif :

A travers un travail intensif sur la voix, le langage et le non verbal, découvrir une nouvelle puissance de communication en ayant une expression au service de ses stratégies.

Durée : **5 jours**

STAGE SUR  
SUPPORT DÉPOSÉ  
HORS CONCURRENCE

### Contenu :

Une partie des cours sera basée sur la méthode de diction, d'expression et de communication **L'EXPRECOM** dont un exemplaire restera à chaque stagiaire à l'issue de la session. (Utilisation du caméscope pour divers exercices pratiques)

Important : Concerne l'expression en face à face, en réunion et face à un auditoire.

**STRUCTURE** : Chaque journée comportera 3 parties inégales :

- Travail de la voix : Diction, articulation
- Travail du langage : Exposés, discours, entretiens
- Travail sur l'approche des évènements

### 1° Partie

- Les nasales, les voyelles, les consonnes ; comment on utilise sa voix ; être maître du verbe
- Les sons difficiles ; la voix forte
- La tonalité, le volume, le débit, la gestion des silences, les liaisons, les tics de langage...

### 2° Partie

- L'écoute active ; L'empathie ; Le non verbal ; Le langage métaphorique ; le relief permanent
- Le questionnement ; la véritable reformulation
- La structure d'une intervention

### 3° Partie

- Les signes de reconnaissance ; la pensée positive au quotidien ; L'affirmation de sa personnalité
- Les techniques de persuasion ; Le duo « metteur en scène/interprète » : Le recul permanent
- Les objectifs et l'utilisation de l'écrit
- Un charisme à ses mesures



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE LA VOIX DE LA REMOTIVATION

### Objectif :

A travers un travail intensif sur la voix, le langage et le non verbal, remettre en action des agents démotivés ou en situation de stagnation afin de leur permettre d'accéder à un nouveau départ de leur carrière professionnelle

### Durée : 5 jours

STAGE SUR SUPPORT DÉPOSÉ  
HORS CONCURRENCE

### Contenu :

Une partie des cours sera basée sur la méthode de diction, d'expression et de communication **L'EXPRECOM** dont un exemplaire restera à chaque stagiaire à l'issue de la session. (1 Cdrom et 2 CD ).

### Structure :

Chaque journée comportera 3 parties inégales :

- Travail de la voix : Diction, articulation
- Travail du langage verbal et non verbal : Exposés, discours, entretiens
- Travail sur l'approche des évènements

### 1° Partie

- Les nasales, les voyelles, les consonnes ; comment on utilise sa voix ; être maître du verbe
- Les sons difficiles ; la voix forte
- La tonalité, le volume, le débit, la gestion des silences, les liaisons, les tics de langage...

### 2° Partie

- L'écoute active ; L'empathie ; Le non verbal ; Le langage métaphorique ; le relief permanent ; l'humour
- Le questionnement ; la véritable reformulation
- La construction d'une explication ou d'une argumentation
- La méthodologie de conception et de préparation d'un exposé
- La gestion du corps et de l'image : Regard, gestes, position du corps, mimiques du visage, tenue vestimentaire.....
- Le réglage du mental
- La méditation et la relaxation

### 3° Partie

- Les positions de vie
- Les qualités et les défauts
- Les signes de reconnaissance ; la pensée positive au quotidien ; L'affirmation de sa personnalité
- Les techniques de persuasion ; Le duo « metteur en scène/interprète » : Le recul permanent
- La gestion de ses messages internes, de ses interdits et de ses sentiments
- L'éviction des pensées automatiques
- Les objectifs et l'utilisation de l'écrit
- La vision de son avenir

**Important :** A l'issue de la formation, les stagiaires repartent avec un plan d'action visant à « prolonger » la formation en situations réelles.



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE DE PRÉPARATION A L'ORAL

### Objectif :

Permettre aux candidats d'être en possession de tous leurs moyens lors de l'oral et de maîtriser le plus possible le déroulement de l'intervention par le biais d'une parfaite maîtrise du verbal et du mental.

Durée : **2 jours**

### Contenu : Axes pédagogiques en fonction de la nature de l'oral

La session sera composée d'exposés pratiques suivis d'exercices d'application (utilisation du caméscope).

- ☞ Travail sur le verbal : Diction, articulation, débit, volume, tonalité, phrases courtes, silences....
- ☞ Travail sur le non verbal : Regard, gestes, mimiques du visage, position du corps, tenue vestimentaire.
- ☞ Travail sur le langage lié à l'écoute : Reformulation, questionnement, argumentation, réfutation.
- ☞ Travail sur la stratégie : Aller du terrain de l'autre sur son aire de compétence (les passerelles d'interprétation).
- ☞ La gestion de la mise en instabilité : L'humilité et l'offensive pour positiver.
- ☞ La structure de l'exposé : Introduction, développement et conclusion
- ☞ Les effets spéciaux : images, métaphores, données fortes....
- ☞ La gestion de l'émotivité et du trac : La maîtrise du mental
- ☞ La créativité au service de ses réponses ; La sympathie, l'empathie : La véritable vision du jury
- ☞ Le dédoublement : Le duo « metteur en scène/interprète »
- ☞ Les premiers instants

*La session débutera par un bilan rapide des points forts et des points faibles.*



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE LA PRATIQUE DU TÉLÉPHONE

### Objectif :

A partir de techniques précises visant notamment à maîtriser le langage, acquérir une vision stratégique de « l'outil téléphone » afin d'en faire un support d'excellence dans le domaine de l'accueil, du traitement des opérations quel qu'en soit le sens.

Durée : **2 à 3 jours**

### Contenu :

- ☞ Détermination des points forts et des points faibles de chacun
- ☞ Les erreurs fréquentes dans le quotidien téléphonique (causes et effets)
- ☞ Détail de l'activité téléphonique (appels entrants, les appels sortants, renseignements, urgences, réclamations, erreurs d'aiguillage, R.V., filtrages....)
- ☞ L'empathie : Se mettre à la place de celui qui est au bout du fil
- ☞ Techniques de base : Les premiers mots, l'installation d'un climat, l'écoute, la reformulation, l'art du questionnement, la synthèse éventuelle, la prise de notes, la certitude du contentement de l'autre, la suite à donner...
- ☞ Réglage du langage : Articulation, tonalité, débit, volume
- ☞ L'organisation personnelle et l'optimisation de son territoire
- ☞ Les accessoires : Répertoires, annuaires, agendas.

**NOTA :** La session sera composée de courts exposés suivis d'exercices d'application avec utilisation d'un caméscope (avec ou sans isolation du son)



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## PROCESSUS RECONQUÊTE D'UNE CARRIÈRE

### Objectif :

Remettre en action des agents démotivés ou en situation de non compétence afin de leur permettre d'accéder à un nouveau départ de leur carrière professionnelle

**Durée : 2 sessions successives de 3 jours ( + phases d'encadrement)**

### Justification :

Au-delà des bilans de compétences, un agent démotivé conserve un réel potentiel de renouveau : Usé par la stagnation et la répétition face à un futur figé, il n'a comme seules ressources existentielles que de se réfugier dans la rébellion ou la passivité (voire la tricherie). Mais malgré des convictions de surface souvent dédiées à la faute des autres, il est profondément perdant, d'où l'évidence qu'il ne peut qu'être demandeur, même à son insu, d'un renouveau professionnel. C'est pourquoi, un employeur qui doit garder cet agent doit mettre tous les moyens en œuvre pour à la fois le rentabiliser et tout autant assurer sa mission sociale. Il s'agira d'abandonner une approche strictement cognitive d'où une formule en deux temps : D'une part, faire un point existentiel, notamment à partir de l'image de soi (et mettre en place de nouvelles permissions) et d'autre part déterminer un plan d'action global afin de loger de nouveaux repères de reconnaissance et de satisfaction. **Démarrer si possible par un groupe pilote (création de la dynamique).**

### Contenu :

#### 1° SESSION : Animation Docteur en psychologie ou médecin du travail : 3 jours

Mise à jour des paramètres qui interfèrent au niveau de la personnalité

- a) Savoir développer une qualité de présence
  - Jouer à nouveau sur toute la gamme ou comment réinvestir les différents registres de la personnalité
  - Notions d'image de soi : Son incidence sur les comportements
  - Quels référentiels ?
  - Comment mettre en place un processus de transformation de cette donnée.
- b) Apprendre à installer une écoute vraie des situations, synonyme de source de reconnaissance
  - Devenir conscient des mécanismes projectifs ou défensifs parfois en place ; Savoir se placer en état de réceptivité
- c) Savoir entretenir son implication professionnelle et sa motivation

#### 2° SESSION : Animation François A. SITTLER : 3 jours (2 à 3 semaines après)

- a) Bilan de la période écoulée : Écrit + commentaires et échanges
- b) Faire le point des événements marquants de son existence : Positifs et négatifs (écrit + commentaires + échanges)
- c) Faire le point de ses envies à travers une série d'exercices pratiques ; Sortir de sa négativité et parler de soi en positif (en vidéo) ; Faire le point de sa position vis à vis des autres
- d) Se fixer des objectifs concrets (écrits + commentaires + échanges)
- e) Établir un plan d'action précis pour les 12 mois à venir sur le plan professionnel (éventuellement privé).



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE TABLEAUX DE BORD

### Objectif :

Acquérir une démarche méthodologique et structurée dans l'élaboration d'un tableau de bord. Savoir définir et contrôler des objectifs prioritaires, créer des indicateurs de performances et de pilotage.... Parfaire la maîtrise de l'outil Excel pour la conception et l'utilisation des supports. Repartir avec une application concrète et immédiatement utilisable. Augmenter sa crédibilité dans la communication hiérarchique. Découvrir ou redécouvrir le plaisir de l'approche rationnelle.

**Pré requis :** Être familiarisé avec Excel quant à ses basiques. Pour certains profils, une journée préparatoire sur l'utilisation du logiciel pourrait être envisagée.

**Logistique :** Les stagiaires devront pouvoir utiliser des micros pour les parties applicatives.

**Durée :** 3 jours

**Animation :** Eric Dunan, conseil en organisation, informatique et accompagnement économique

### Contenu :

#### *Jour 1 - Qu'est-ce qu'un Tableau de Bord ?*

##### Les problématiques du manager ou du responsable

- ✓ Améliorer la performance : quelle performance ?
- ✓ La prise de décision : dans quels domaines ? Dans quels délais ?
- ✓ Présenter ses résultats : sous quelle forme ?

##### A quoi sert un tableau de bord ?

- ✓ Répondre aux besoins du manager : « Prévoir – Mesurer – Décider »
- ✓ Le « Pilotage » en temps réel, la réactivité
- ✓ L'analyse des dysfonctionnements, leurs corrections
- ✓ La présentation de constats objectifs et synthétiques

##### Que trouve-t-on dans un Tableau de Bord ?

- ✓ Définir vos critères de la performance
- ✓ Le choix des indicateurs : Financiers, de rendements, qualitatifs...
- ✓ Fixer des normes, des objectifs, une planification standard
- ✓ Les mesures régulières des indicateurs choisis
- ✓ La mise en évidence des écarts à la norme, en négatif...comme en positif !
- ✓ Des indicateurs synthétiques (Cf. le tableau de bord automobile).

##### Faire « Vivre » son tableau de bord

- ✓ Choisir des critères aisément mesurables dans le temps
- ✓ Vérifier/adapter/Créer ses propres systèmes d'information
- ✓ Un « Must » : obtenir l'adhésion active de ses collaborateurs

- ✓ Concevoir un outil permettant à la fois une vision synthétique et une vision détaillée
- ✓ Concevoir un outil souple et automatisé pour une actualisation rapide et fiable

## Jour 2 - Élaboration des projets des stagiaires

### Réflexion commune et individuelle sur la validité des critères à retenir par chacun.

- ✓ Les critères sont-ils *Significatifs - Mesurables – Accessibles*?
- ✓ Sont-ils en adéquation, en cohérence, avec le contexte et l'actualité du milieu concerné
- ✓ Réflexion commune et individuelle sur la mise en place des circuits permettant de récolter l'information.

### Élaboration commune et individuelle des projets de Tableau Bord de chacun.

#### Description pour chaque projet :

- ✓ Des circuits d'information
- ✓ Du détail des données de base
- ✓ Des types de synthèses

## Jour 3 - De la théorie à la pratique, le Tableur est mon ami !

### Réalisation collective de maquettes des projets individuels sur tableur

- ✓ Le b/a-ba des tableaux, des calculs, de la présentation
- ✓ La récupération de données externes
- ✓ L'utilisation des filtres, des fonctions conditionnelles
- ✓ Les reports de feuilles en feuilles
- ✓ Les représentations graphiques
- ✓ Des « clignotants » automatiques

### Tour de table final des projets

- ✓ Suggestions
- ✓ Améliorations
- ✓ Finitions
- ✓ ...
- ✓ Validation !



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE MIND MAPPING

### Objectif :

Maîtriser la prise de notes par cartes heuristiques. Apprendre à utiliser l'outil de mind mapping. Décliner les techniques de mind mapping pour la prise de notes, la présentation d'argumentation, la résolution de projets, la mémorisation de processus et tâches complexes

Durée : 2 jours

Animateurs : Philippe BELLISSENT

### Contenu :

#### 1. Analyse des fonctionnements cognitifs

- ✿ Le modèle du réseau de neurones
- ✿ Le fonctionnement séquentiel et ses limites
- ✿ Cerveau gauche et cerveau droit, comment les utiliser efficacement
- ✿ Cartes heuristiques et organisation de la connaissance

#### 2. Le mind mapping un outil pour rendre simple les problèmes compliqués

- ✿ Introduction à la méthode
- ✿ Caractéristiques de base du mind mapping
- ✿ Construire un mind mapping
- ✿ Hiérarchie
- ✿ Formes
- ✿ Couleurs
- ✿ Intégration des éléments annexes (textes, graphiques, images)

#### 3. Les cartes heuristiques, un aperçu sur les techniques

- ✿ Présentation des différents outils disponibles
- ✿ Méthode APPROACH
- ✿ Méthode PILOTAGES
- ✿ Méthode OCTOPUS
- ✿ Évaluation critique des méthodes

#### 4. Présenter et convaincre grâce au mind mapping

- ✿ Critiques sur le modèle dominant du PowerPoint
- ✿ La notion d'inférence logique en mind mapping
- ✿ Utiliser le Mind mapping pour les présentations

#### 5. Présentation critique des logiciels de mind mapping

#### 6. Acquis de la formation

- ✿ Maîtrise de l'utilisation d'un logiciel standard de mind mapping
- ✿ Aptitude à utiliser l'outil de Mind Mapping dans la résolution de problèmes
- ✿ Création du réflexe Mind mapping et intériorisation de l'outil



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE D'INITIATION AUX MARCHES PUBLICS

### Objectif :

Connaître les bases juridiques de la commande publique et comprendre la problématique d'ensemble afin de mieux définir l'orientation et la conduite des projets. Éviter des erreurs souvent préjudiciables et maîtriser la réponse aux appels d'offres.

Intervenant : **Cadre de la Fonction Publique**

Durée : De 2 à 3 jours

### Contenu :

#### 1. Le cadre général des marchés publics

- Principes fondamentaux et cadre réglementaire
- Définition des marchés et accords-cadres
- Les acteurs et leurs rôles respectifs (Commission d'Appel d'Offres , pouvoir adjudicateur, opérateurs économiques, ...)
- Les grandes phases du processus d'achat

#### 2. Terminologie et sigles

#### 3. Les différentes catégories de marchés et les C.C.A.G. associés

- Fournitures courantes, services, travaux
- Étude globale des 4 cahiers des clauses administratives générales

#### 4. Modes de dévolution et différents types de marchés

- Marché unique. Marché à lots
- Marchés à quantité fixe ou fractionnés
- Les prescriptions du Code sur l'allotissement

#### 5. La détermination des besoins et l'appréciation des seuils

- Les différents seuils
- La notion d'opération de travaux
- Les prestations à caractère homogène
- La gestion des "petits lots" dans les appels d'offres
- Les techniques de recensement et d'étude des besoins
- La formulation des spécifications techniques dans les cahiers des charges

#### 6. La publicité

- L'avis de pré information
- Seuils et délais de publicité
- Supports de publication et contenu de l'avis d'appel public à concurrence

## 7. Les procédures de passation des marchés et accords-cadres

- Les appels d'offres ouverts ou restreints
- Les marchés négociés. Le dialogue compétitif
- Autres procédures
- La dématérialisation des procédures

## 8. Les marchés passés selon la procédure adaptée

- Définition et limites. Cadre contractuel
- Publicité et procédure
- L'élaboration de guides de procédures internes

## 9. La composition du dossier de consultation des entreprises

- Règlement de la Consultation. Acte d'Engagement
- Cahier des Clauses Administratives Particulières (C.C.A.P.)
- Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)
- Les renseignements pouvant être demandés aux candidats

## 10. Éléments sur les prix

### 11. La réception des offres

- Processus et supports de constatation de la réception

### 12. Processus d'analyse des candidatures et des offres

- Les contrôles à réaliser
- Méthodologie générale d'analyse

### 13. Les possibilités de négociation de certains marchés

### 14. L'exécution des marchés

- La notification du marché et l'information des candidats non retenus
- La réception et le contrôle des prestations
- Le règlement financier (avances, acomptes, solde)
- Le délai global de paiement
- Les avenants et les décisions de poursuivre
- Les garanties contractuelles et financières

### 15. Le contrôle des marchés

- Contrôles a priori et a posteriori

### 16. Autres dispositions

- Système d'acquisition dynamique
- Groupements de commandes
- Sous-traitance et co-traitance



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE DEVENIR UN LEADER GAGNANT

### Objectif :

A partir de thèmes d'Analyse Transactionnelle, augmenter sa connaissance de soi, optimiser ses relations avec les autres ainsi que l'approche des événements et modifier l'impact de son passé ; découvrir le plaisir offensif d'un nouveau départ.

### Durée : 4 ou 5 jours

### Contenu :

Maîtriser le subjectif et l'affectif au profit d'une véritable sérénité associée à une efficacité concrète.

- Le trio PARENT/ADULTE/ENFANT
- Les transactions et leurs dysfonctionnements
- Les positions de vie
- Les signes de reconnaissance
- Les messages internes
- Les interdits
- Les jeux
- Les sentiments
- Les méconnaissances



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE FORMATION DE FORMATEURS OCCASIONNELS

### Objectif :

Acquérir les techniques de conception et d'animation pour animer avec efficacité des séances ponctuelles de formation. Optimiser ses résultats tant dans l'émission que dans les transactions et le maintien d'une harmonieuse interactivité. Découvrir le plaisir de former.

Durée : 3 à 5 jours

### Contenu :

**Le stage comportera 3 axes complémentaires de travail : Expression, pédagogie, animation**

#### a) Expression

- Réglage du débit, du volume
- Réglage du non verbal : regard, gestes, tenue vestimentaire.....
- Élimination des tics éventuels

#### b) Communication, pédagogie

- Principes généraux de communication ; Les 2 cerveaux ; Empathie ; duo metteur en scène/interprète
- Les courants de la pédagogie
- Les objectifs pédagogiques ; La progression pédagogique
- Les techniques pédagogiques de découverte (heuristiques)
- La particularité du brainstorming ; Les autres activités en formation Le jeu de rôle
- La conception d'un stage (le découpage de la journée
- Le fil rouge du formateur

#### c) L'animation

- L'intendance et la boîte à outils
- L'occupation de l'espace
- L'art de la reformulation ; L'art du questionnement
- Ce qu'il faut savoir sur le groupe (psychologie, personnages...)
- Le rapport formateur/apprenants
- La gestion des cas difficiles ; Les erreurs à éviter
- Points particuliers proposés par les stagiaires



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE DE PRÉPARATION DES AGENTS AU DÉPART EN RETRAITE

### Objectif :

Consolidation d'une approche strictement positive du départ en retraite. Mise en place d'un plan d'action attractif, concret et personnalisé. Création d'un nouveau réseau relationnel à partir de diverses affinités (utilisation de la dynamique du groupe). Optimisation de la transmission de ses savoirs (les traces pérennes de sa carrière)

**Données générales :** Une personne partant en retraite peut faire l'erreur de deux approches négatives :

- ☞ Soit elle considère que l'arrêt de sa carrière professionnelle constitue le démarrage d'un déclin annoncé, d'où une propension à la morosité, à l'immobilisme, au repli sur soi,
- ☞ Soit elle prend son départ en retraite comme une sorte de revanche par rapport à des désillusions passées, d'où le constat fréquent d'un état velléitaire sur fond d'aigreurs ressassées.

**A contrario, elle peut considérer sa retraite comme le démarrage d'une nouvelle vie, particulièrement riche, du fait de ses particularités :**

- ☞ Une totale disponibilité, les obligations ne restant que dans le domaine familial ou médical,
- ☞ Un choix très vaste de nouvelles possibilités d'activités du fait de la multiplication de l'offre publique et associative,
- ☞ La détention d'une sagesse globale émanant de l'expérience et favorisant l'ouverture d'esprit.

La formation a pour but d'évaluer puis d'évacuer les risques d'une approche négative et de multiplier les chances d'une vision pragmatique, agréable et positive. En contrepartie, le stagiaire aura pour mission motivante de faire l'inventaire puis de transmettre ses compétences et les fruits de son expérience

### Animation : Médecin du travail

**Durée :** 3 ou 4 jours

### Contenu :

#### **a) L'esprit et la pensée**

- ☞ L'écroulement de l'équilibre des 3 pôles : Travail, famille, société (relations, loisirs...)
- ☞ L'écriture de ses ressentiments sur sa vie passée (notamment professionnelle) : Principe de vider le sac afin de créer un lâcher prise
- ☞ La réévaluation de l'approche de la dimension familiale
- ☞ L'analyse de sa vision existentielle
- ☞ L'analyse de l'existant social et relationnel
- ☞ Principes généraux sur la communication, estime de soi, assertivité....

#### **b) Le corps**

- ☞ Le vieillissement du corps : Approche sur les potentialités corporelles (gérer et améliorer ses limites)
- ☞ Le psychisme et la cognition : Mémoire, intellect, anxiété, pensées automatiques....
- ☞ L'alimentation : Principes basiques d'hygiène de vie
- ☞ Le sommeil : Physiologie du sommeil et ses évolutions en fonction de l'âge

## c) Le plan d'action personnalisé

- ☞ Débriefing des tâches à réaliser et échanges sur l'application de divers outils (traités dans la première partie)
- ☞ Principes généraux de gestion du temps, sous l'angle spécifique du non-actif
- ☞ Principes généraux sur l'équilibre matériel : Le rapport revenus/besoins/sécurité
- ☞ Passage en revue des principaux axes d'activité : Le sport, l'art, le manuel, le voyage, l'associatif, le relationnel.
- ☞ Création d'un plan d'action individuel à ses mesures

## d) La transmission des compétences

- ☞ Méthodologie pour faire l'inventaire des compétences (savoir, savoir faire et savoir être) pouvant faire l'objet d'une transmission rationalisée (ex : Fiches de procédures)
- ☞ Applications pratiques en binômes
- ☞ Désignation d'un coordonnateur pour suivre et faire vivre le processus.

## Important :

Il est judicieux de démarrer un processus par un groupe pilote afin d'assurer la base d'une dynamique concrète.



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE MIEUX COMMUNIQUER AVEC LES USAGERS D'ORIGINE MAGHRÉBINE

### Objectifs :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ☞ Comprendre les normes sociales et règles de conduites déterminant les attitudes et comportements des usagers d'origine maghrébine
- ☞ Identifier et analyser les sources d'incompréhension
- ☞ Améliorer la communication
- ☞ Optimiser la qualité et l'efficacité du service rendu

### Durée : 2 ou 3 jours

**Intervenant : Docteur Mohammed Rebzani.** Ce consultant de haut niveau, diplômé de Psychologie du Travail (Lille 3) et titulaire d'un Doctorat de Psychologie Sociale (Paris 5) est l'auteur de plusieurs ouvrages de référence.

### Contenu :

*Le premier jour est consacré au déroulement d'une « grille de lecture » des réflexes sociologiques, culturelles, sociales.... Le deuxième jour est consacré aux spécificités de l'origine maghrébine.*

- ☞ Éléments pour une communication efficace
  
- ☞ Perception sociale des populations d'origine maghrébine : préjugés et stéréotypes
  
- ☞ Modèles socioculturels et relations interethniques
  
- ☞ Aperçu des us et coutumes

### Démarche pédagogique :

- ☞ Exposés succincts
- ☞ Études de cas issus des observations en situation professionnelles
- ☞ Discussion, débat



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## COACHING ET MÉDIATION

### Objectif :

Assister le patron d'une structure, dans la prise de décision, dans le règlement de situations délicates et dans son vécu général de leader.

### Modalités de durée :

Elles seront sur mesure en fonction des différents paramètres constituant la mission.

### Modalités d'intervention

- ☞ Entretien en face à face
- ☞ Animation de réunion
- ☞ Audit et enquêtes
- ☞ Contacts téléphoniques

### Domaines d'intervention

- ☞ Relations humaines
- ☞ Management
- ☞ Développement
- ☞ Motivation
- ☞ Organisation
- ☞ Politique commerciale
- ☞ Communication interne
- ☞ Situations conflictuelles
- ☞ Communication externe
- ☞ Situation financière
- ☞ Relations bancaires
- ☞ Réalité existentielle du dirigeant



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE LA COMMUNICATION MAGIQUE

### Objectifs :

Au-delà des techniques habituelles de communication, il est indispensable pour bien des agents, de rechercher sans cesse une nouvelle amplitude de savoir faire et de savoir être. Cela permet de revisiter divers automatismes et d'inventer de nouvelles facettes comportementales, toujours dans un esprit d'empathie, de séduction et tout autant d'efficacité et de rationalité. Enfin, il est primordial de savoir donner un sang neuf à son quotidien professionnel pour pérenniser plaisir et motivation. En toile de fond, de par les médias, la magie est devenue une discipline à la mode, s'adressant élégamment à la dimension « enfant » de tout adulte, d'où son succès ascendant

Durée : 3 jours

Animation : Guy BENITA (magicien) & François SITTLER

Effectif : 10/12 personnes au maximum

### Contenu :

- ☞ La prise de conscience de la communication non verbale
- ☞ De nouvelles techniques d'observation
- ☞ Une nouvelle vision de la première approche
- ☞ L'utilisation des basiques de la pensée collective
- ☞ Le recadrage (technique de « la roue de secours »)
- ☞ Le temps d'avance dans la stratégie du vendeur
- ☞ La canalisation du menteur, du « je sais tout », du négatif par la valorisation
- ☞ La création de l'étonnement bénéfique
- ☞ La mise en valeur de son produit ou de son service par l'effet magique
- ☞ L'élimination des restes d'introversion
- ☞ La maîtrise du storytelling
- ☞ Le self-control dans les séquences difficiles
- ☞ La nouvelle façon de se présenter
- ☞ La prise de conscience de sa capacité d'atypisme pour faire la différence
- ☞ L'utilisation du détournement de l'attention (« mix-direction »)
- ☞ La redécouverte du sens de la limite. La mise de l'autre en état de manque
- ☞ La redécouverte de l'impact du toucher, du regard, des gestes dirigés, du sourire, de la voix...
- ☞ La gestion optimale du trio « parent/adulte/enfant »



### Méthodes pédagogiques

Les items du contenu précité ne constituent pas une progression, mais seront traités de façon transversale en fonction des tours. Après divers préliminaires, divers tours seront présentés, expliqués, commentés afin de déboucher sur une théorisation concrète. Les participants apprendront ces tours, pour ensuite les commenter techniquement sous l'angle communicationnel. Nature des tours : Cartes, télépathie, pièces de monnaie, mentalisme.... Formule intra : Les tours seront adaptés en fonction de la nature des produits ou services. A l'issue de la formation, les participants rédigeront un plan d'action individuel, afin de se créer des objectifs concrets de progrès.



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## L'AUDIT ORGANISATIONNEL

### ❖ Établir un état des lieux précis et objectif

Chacun se comporte au titre de « sa raison », de ses valeurs et de ses certitudes en pensant faire le meilleur choix et cela avec tous les risques d'erreurs involontaires (ou pas). C'est ainsi que les dysfonctionnements n'émanent pas forcément d'une volonté négative ou d'une indifférence à la qualité des prestations. A contrario, certains faits ne sont pas admissibles, en regard de la réglementation, de la sécurité, de la satisfaction de l'utilisateur ou du simple devoir de loyauté vis-à-vis de son employeur.

C'est donc sans affectif ni subjectif, que nous analysons sur le terrain ce qui se passe, ce qui se fait, soit en positif soit en négatif.

Dans une première phase, un de nos objectifs est d'acquérir un « capital confiance » auprès des collaborateurs, renforcé par notre lien déontologique au secret professionnel. Dans certains cas, nous rencontrons au début, les représentants syndicaux que nous considérons comme les partenaires naturels d'une évolution de progrès.

A la fin de cette enquête, nous obtenons une connaissance globale des éléments de notre action.

### ❖ Mettre en place un plan d'action

A l'issue de la première phase, en accord avec la Direction Générale, nous éditons un rapport, pouvant (et devant) être lu par tout le monde, au cours d'une procédure bien précise. Il contient notamment toute une série de préconisations pratiques, allant de divers détails à des mesures plus structurelles. De cette analyse découle la mise en place d'un plan d'action lequel part toujours du plus simple (faciliter le quotidien d'exécution), afin d'enregistrer au plus tôt des progrès concrets, palpables et reconnus. En toile de fond, nous recherchons le plus possible à créer un véritable rapport PLAISIR/EFFICACITÉ dans la gestion des tâches.

Dans cette approche, il y a toujours une partie consacrée à l'évolution des compétences, et à la construction d'un plan offensif de formation, utilisant notamment des ressources internes. Dans certains cas, il pourra s'agir de la mise en place du duo « entretiens annuels/DIF ».

### ❖ Le scénario habituel

De manière générale, et sous réserve d'aménagements du fait de spécificités diverses, le scénario de notre action est le suivant :

- Annonce d'une action dénommée « Excellence 2013 » par la Direction concernée (type projet de service). Il visera à détecter les pistes d'amélioration de la prestation globale, ainsi que l'image qui en ressort, et tout autant, les conditions de travail et le ressenti qui en découle chez les agents. Cette annonce indiquera notamment le fait de confier à un cabinet de consultants, l'accompagnement de ce projet de service afin de bénéficier d'un regard externe, axé positivement sur le progrès. Il sera également précisé que l'intervenant sera déontologiquement astreint à une éthique de discrétion, ne faisant remonter que les informations génériques, d'où le fait de lui accorder toute confiance.
- Séance de travail avec la Direction concernée, pour « caler » l'opération
- Séance de travail avec les managers
- Entretien si nécessaire, avec les représentants syndicaux
- Rencontre avec les collaborateurs sur le terrain : Soit entretiens individuels soit en petits groupes
- Éventuellement, contacts divers avec des partenaires, des prescripteurs, des clients ou des usagers, afin de mesurer le feed-back externe
- Contact systématique en fin de journée avec la Direction concernée
- Production du rapport de synthèse et mise en place de la procédure de communication au personnel
- Mise au point avec la Direction du plan d'action
- Accompagnement sur le terrain des premières mesures de correction et d'amélioration
- Conclusion finale

## ❖ Exemples d'objectifs

Il est important de préciser l'esprit de l'action du consultant : Il ne vient pas en qualité d'enquêteur pour chasser les erreurs ; il vient en tant que fédérateur, « miroir », facilitateur, innovateur le cas échéant, en vue d'instiller une envie collective de qualité systématique. Les axes de travail et de résultats seront notamment :

- Créer une motivation pragmatique et collective
- Stimuler une activité (mettre du « sport » et de la passion dans le quotidien)
- Monter le taux de rationalité : Procédures et méthodologie
- Chasser les dysfonctionnements
- Régler des problèmes d'accueil ou de taux de satisfaction/clients ou usagers
- Augmenter l'activité ou la productivité
- Assurer le redémarrage d'une entité en difficultés.
- Stimuler la mise en place d'un projet de service
- Détecter des économies directes ou indirectes

## ❖ Cibles fréquentes

- Manque de « rituels » de tous ordres
- Absence de « croyances » d'entreprise (supports de l'appartenance)
- Fatalisme ambiant ; démotivation générale ; oppositions et rivalités internes
- Insuffisance des échanges de signes de reconnaissance, etc., etc.....
- Mauvaise circulation de l'information
- Poids du passé ou de l'histoire de l'entité concernée
- Management trop vertical ou manquant de pédagogie
- Absence d'expression de tout ou partie du personnel
- Insuffisance d'activité et de rendement
- Mauvaise planification
- Coût de fonctionnement paraissant excessif



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## STAGE MEDIA TRAINING ET COMMUNICATION DE CRISE

Il y a deux réalités dans le quotidien du cadre :

- D'une part il est amené à expliquer, à faire comprendre, à convaincre, à relativiser, à dédramatiser.....
- D'autre part, il doit savoir actionner en permanence le réflexe médias : Pour cela, il faut en avoir la capacité et l'envie ; un réseau média, ça ne s'improvise pas du jour au lendemain mais se construit au fur et à mesure d'une carrière.

Et dans cet exercice, le niveau « technique » du cadre donne « le LA » : Soit on sait faire et on sait être, soit on n'est pas très bon, sinon davantage.

### L'intervenant : Philippe TALLOIS

Journaliste de l'audiovisuel depuis plus de 40 ans, il a présenté près de 30 000 journaux radio, 1000 journaux télévisés, réalisé 2000 reportages d'actualité et plus de 100 magazines de 15 à 52 minutes. Son activité se poursuit dans ce domaine pour TF1 et Télé-Monte-Carlo comme journaliste indépendant. Il applique une pédagogie active, particulièrement passionnante qui dédramatise, conforte et fait ressortir le potentiel de chacun.

Durée : 2 ou 3 jours

### Contenu

#### 1) Comprendre comment fonctionnent les médias

- Les sources d'intérêt de la presse généraliste, des radios, des télévisions et la presse spécialisée.
- La loi de proximité, le plus petit commun dénominateur.
- Les angles, les cibles, la ligne éditoriale.
- Le message essentiel, la construction du message, la clarté du propos, le vocabulaire.
- Les rapports avec la presse, les relations « à l'année » avec les journalistes.

#### 2) Spécificités de la communication de crise

- Les types de crise (accident, malversation, négligence, responsabilité personnelle ou collective, faute, incident...)
- Analyse des cas
- Le contexte, les précédents.
- Définition des cibles à informer.
- Détermination et choix des angles
- Rapports avec les journalistes. : La question particulière du « off » ; Choix de l'interlocuteur « dédié » à la presse. Dispositions d'urgence.
- L'interview à chaud, en extérieur, au bureau, au téléphone, enregistrée, en direct.
- Le droit de réponse.
- Le quatrième pouvoir.
- Le dispositif permanent et autre logistique préventive
- L'usage de l'internet en période de crise.

#### 3) Autres outils

- Optimisation du mental : L'ancrage, la concentration
- Réglage du verbal et du non verbal

#### 4) Exercices pratiques d'application

- Le communiqué. Son interprétation au micro, devant une caméra.
- Communication avec la presse écrite.
- L'interview : comment s'y préparer, comment s'entourer.
- L'interview pour la presse écrite.
- L'interview radio : enregistrée, en direct, préparée, à chaud, dans son bureau, en extérieur, en studio, au téléphone.
- L'interview télévisée.

**Rappel** : Il est important que les participants viennent avec des sujets concrets les concernant, avec des coupures de presse... afin qu'ils puissent travailler sur des thèmes concrets et non génériques.



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## LA MÉTHODE L'EXPRECOM



Cdrom + 2 CD



### LE CONSTAT :

Tu vois, euh pas de problème, euh, S'exprimer, communiquer au quotidien : Facile ? Et pourtant ; euh, un petit peu, euh c'est fondamental.....

Mais encore « vous pouvez répéter je n'ai pas compris » ; « j'ai oublié votre nom » ; ou enfin « il ne regarde jamais en face ».

*Un exemple : Enregistrez 10 personnes au magnétophone ; que diront-elles ? « Ce n'est pas possible, ça n'est pas moi » ; « je n'aime pas ma voix » ; « cet accent est affreux ».....*

*En résumé : La voix est votre premier outil de communication. C'est le cas au téléphone, en public, en entretien de vente, en négociation, dans l'accueil.....*

*Pourquoi donc continuer à s'embarrasser de cet a priori négatif qui vous empêche d'affirmer votre différence ?*

### LA SOLUTION :

Amorcer un changement profond et définitif par le travail de la voix, puis proposer des solutions de comportements qui seront facilement admises et appliquées. Il s'agit en fait de faire la chasse à tous les verrous et barrières dont la voix est le reflet partiel.

*Autrement dit, avant de régler vos échanges avec les autres,  
Réglez votre propre machine.*

### INDISPENSABLE POUR QUI ?

L'EXPRECOM est l'outil indispensable des stages concernant les commerciaux, les cadres et chefs d'entreprise, les professions libérales, les responsables d'association et de collectivités : Les personnes appelées à s'exprimer en public.

### LE SUPPORT

1CDROM et 2 CD audio

L'EXPRECOM est une véritable « boîte à outils » utilisée en tout ou partie dans nos séminaires. Le principe étant de laisser la méthode au stagiaire, celui-ci aura la possibilité de prolonger la formation pour consolider et étendre ses acquis et cela au gré de sa volonté qui se construit par les premiers progrès toujours très appréciés.

### UN EXEMPLE

« Une suisse du seizième siècle s'ennuyait à satiété qu'elle souhaitait se sustenter dans le bizarre bazar de Zanzibar sans soupçonner l'aspect insensé de ce souci de subsistance » (2 versions à formuler, autoritaire et séductrice) ; ou bien « l'excès de la rixe, l'exquis de l'excuse, c'est le risque de la juste juxtaposition » (2 versions, lente puis rapide).



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION



## CONTENU DETAILLE DE L'EXPRECOM

Leçon n° 1 :	<i>L'articulation et les nasales</i>
Leçon n° 2 :	<i>Histoire d' O</i>
Leçon n° 3 :	<i>Le « A » et le « E »</i>
Leçon n° 4 :	<i>Ai, ais, ait, ê... et les autres</i>
Leçon n° 5 :	<i>Le « B » et le « P »</i>
Leçon n° 6 :	<i>Le « D » et le « T »</i>
Leçon n° 7 :	<i>Le « F » et le « V »</i>
Leçon n° 8 :	<i>Le « GUE » et le « QUE »</i>
Leçon n° 9 :	<i>Le « J » et le « CHE »</i>
Leçon n° 10 :	<i>Le « S » et le « Z »</i>
Leçon n° 11 :	<i>Le « L » et le « M »</i>
Leçon n° 12 :	<i>Le « R »</i>
Leçon n° 13 :	<i>Le « X »</i>
Leçon n° 14 :	<i>Le duo « metteur en scène/interprète »</i>
Leçon n° 15 :	<i>Détails de diction</i>
Leçon n° 16 :	<i>Le non verbal</i>
Leçon n° 17 :	<i>Le questionnement</i>
Leçon n° 18 :	<i>Exercices généraux de diction</i>
Leçon n° 19 :	<i>Ces textes venus d'ailleurs</i>
Leçon n° 20 :	<i>Les états d'âme</i>
Leçon n° 21 :	<i>Le logiciel interne</i>
Leçon n° 22 :	<i>Les objectifs</i>
Leçon n° 23 :	<i>La relaxation</i>
Leçon n° 24 :	<i>Le contrat - Conclusion</i>



- ➔ *Support écrit pour préparer une intervention en public*
- ➔ *Découpage d'une présentation de projet*
- ➔ *Guide de création d'un discours « creux »*
- ➔ *Musique de relaxation*
- ➔ *40 conseils*



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

## NOS RÉFÉRENCES (depuis 1989)

### Collectivités territoriales :

CNFPT DE LA RÉUNION (1)	CNFPT DE CORSE
CNFPT MIDI-PYRÉNÉES	CNFPT DE L'YONNE
CNFPT FRANCHE-COMTÉ	CNFPT NORD-PAS-DE-CALAIS
CNFPT DE MARTINIQUE	CNFPT PACA
CNFPT DE GUADELOUPE	CNFPT DE GUYANE
CNFPT ALPES MARITIMES	CNFPT PAYS DE LA LOIRE
CONSEIL GENERAL 06	CONSEIL GENERAL PAS-DE-CALAIS
CONSEIL GENERAL DE LA MARNE	M. I. N. DE NICE
MAIRIE DE TOULON	MAIRIE DE CANNES
MAIRIE DE LA BRIGUE	MAIRIE DE ST MARTIN VÉSUBIE
MAIRIE DE MANDELIEU	MAIRIE D'ANTIBES
MAIRIE DE WIMEREUX	MAIRIE ANZIN SAINT AUBIN
COM. DE COMMUNES COMTE DE PROVENCE	COMMUNAUTÉ URBAINE DE LILLE
MISSION LOCALE DE GUYANE	MAIRIE DE NICE

**Ministère de la Défense :** Paris, Lille, Aix-en-Provence, Rennes, Marseille, Metz, Brest

**PRÉFECTURE DES ALPES MARITIMES et PRÉFECTURE DE RÉGION PACA**

**Éducation Nationale :** MAFPEN, Rectorat, CROUS, IUT, UNIVERSITÉ, DI.FOR DIR.FIC

**D. D. E. :** Nice

**Centre d'Études Techniques de l'Équipement :** Aix-en Provence

**Direction Pénitentiaire :** Nice et Marseille

**Aérospatiale :** Cannes-Mandelieu

**Musée de l'Armée :** Invalides - Paris

**France Télécom :** Nice et La Réunion

**Crédit Mutuel :** AMUFOP - Marseille

**E.R.D.F :** Nice

**S. N. C. M. :** Marseille

**FORCE U :** Montpellier

**Diverses entreprises :** Secteur privé région PACA

### DIRECTEUR : FRANÇOIS A. SITTLER

63 ans, ancien directeur de banque, comédien, co-auteur de la méthode L'EXPRECOM (sous le pseudonyme de Roger Sinot), Sénateur de la Jeune Chambre Économique Française

### MÉTHODE L'EXPRECOM

Expérimentée par l'ENA et le Rectorat de Nice ; disponible depuis 1989.

### AGRÉMENT DU MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Pour la formation des Élus Territoriaux jusqu'en 2016.



SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION